

打造全方位的人际网络，
让你在职场中无往不利！



How to

*make people
like you in 90 seconds
or less*

90秒建立 职场人脉

[加拿大] 尼古拉斯·布思曼/著

“在如今飞速变化的时代，尼古拉斯·布思曼
就是戴尔·卡内基！”

——《纽约时报》



中信出版社
CHINA CITIC PRESS



[加拿大] 尼古拉斯·布思曼 / 著
曹爱菊 / 译

How to
make people like you
in 90 seconds or less



90秒建立 职场人脉

中信出版社
CHINA CITIC PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

90秒建立职场人脉 / [加] 布思曼著; 曹爱菊译. —北京: 中信出版社, 2006.5

书名原文: How to Make People Like You in 90 Seconds or Less

ISBN 7-5086-0628-0

I. 9... II. ①布...②曹... III. 人际关系学 - 通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第016027号

First Published in the United States under the title: HOW TO MAKE PEOPLE LIKE
YOU IN 90 SECONDS OR LESS BY NICHOLAS BOOTHMAN

Copyright © 2000 by Nicholas Boothman.

Simplified Chinese translation copyright © 2006 by CHINA CITIC PRESS

Published by arrangement with Workman Publishing Company, New York.

ALL RIGHTS RESERVED.

90秒建立职场人脉

90 MIAO JIANLI ZHICHANG RENMAI

著 者: [加拿大] 尼古拉斯·布思曼

译 者: 曹爱菊

策 划 者: 中信出版社策划中心

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限责任公司

承 印 者: 北京牛山世兴印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/32 印 张: 6 字 数: 78千字

京权图字: 01-2004-0742

版 次: 2006年6月第1版 印 次: 2006年6月第1次印刷

书 号: ISBN 7-5086-0628-0/F · 1015

定 价: 16.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com



温迪

——本该如此

致谢

本书的完成是环环相扣的。我的漂亮朋友克里·诺文斯基说：“把它写下来，现在就动手！”我的密友多萝西娅·赫尔姆斯说：“现在就要找个非常棒的代理人！”我的代理人谢里·比科夫斯基更是令人惊奇，他给了我全力支持，做了大量工作。魅力无穷的出版人彼得·沃克曼对图书独具慧眼，而且才华出众。除此之外，还有萨莉·科瓦尔奇克，她的能力令人赞叹，一部书稿经过她的妙手，变成了一本完美的著作。

我向你们表示由衷的感谢。你们的例子生动地表明，“别人”正是我们最宝贵的资源。

Preface

前言

发现成功的“秘诀”并不难。一个人越善于与人交往，他的生活质量就越高。

我在从事时尚与广告摄影工作时，首先发现了与人相处的秘诀。无论是为了给《时尚》(Vogue)拍摄一个版面而与一位模特共事，还是为了给挪威巡游线路做宣传而与400人合作，显然，对我而言，摄影工作更多的是给人按下快门，而不是给相机按下快门。此外，拍摄地点并不重要，无论是在旧金山的里兹酒店(Ritz Hotel)，还是在非洲某座山脚下的破旧草棚中，与人建立和谐关系的原则是一样的。

在我的记忆中，与人相处其实非常容易。这种能力是先天具有的吗？与人相处是人的天性，还是需要后天习得？如果需要学习，那么需要别人指导吗？我决定找出这些问题的答案。

根据25年来为全球诸多杂志拍摄图片的经验，

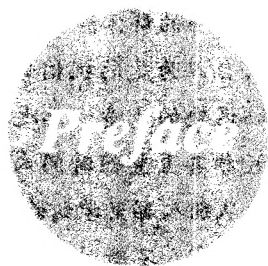


Preface

我知道要想给人留下强烈的视觉印象，态度和身体语言非常重要，杂志广告更是要在两秒钟内抓住读者的注意力。我还发现一种方法，可以用身体语言和语调让完全陌生的人感觉舒服而且乐于合作。我的第三个发现是，只需几句得体的话语，就能调动几乎所有拍摄对象的表情、情绪和动作。有了这些感受，我决定进一步深入研究。

为什么同有些人相处要比别人更容易？为什么我可以和一个初次见面的人兴趣盎然地交谈，而换了别人就会觉得百无聊赖或者因局促而避而远之？显然，这中间一定有什么道理是我们还不得而知的，那么问题究竟出在哪儿呢？

百思不得其解之时，我接触了加州大学洛杉矶分校理查德·班德勒（Richard Bandler）博士和约翰·格林德（John Grinder）博士研究工作的早期内容。他们研究的是高深的神经语言程序学（Neuro-Linguistic



Programming), 简称NLP。我作为一名摄影师一直在凭本能做的许多事情, 这两位及他们的同事已经把它作为“个人魅力的艺术”进行了论证和分析。根据一些最新发现, 他们提出, 每个人都有个“最佳感觉”。找到这种最佳感觉, 就找到了打开他人心灵的钥匙。

摆在我面前的道路越来越明朗, 于是我放下手中的照相机, 决定集中精力了解人的内心世界和对外界的看法。接下来的几年中, 我跟随班德勒博士在伦敦和纽约学习, 获得了神经语言程序学高级执行师的从业资格。我在美国、加拿大和英国学习“不可拒绝”的语言模式, 深入研究了与人类交际有关的大脑活动。我在美国和影视剧演员、喜剧演员以及戏剧老师, 在非洲和故事大王们一起, 把即兴表演的训练转变成了提高谈话技巧的练习。

此后, 我开始在全球做讲座和演讲, 接触了各



种各样的群体和个人，其中有销售团队，也有教师，有自以为是机构领导者，也有因害羞而被认为大脑迟钝的儿童。总之，有一点非常明确：让别人在90秒甚至更短时间内喜欢你，是一项可以轻松自然地别人那里学到的技巧。

有人不断对我说：“尼克，这真是太神奇了。为什么不写下来呢？”于是，听了这样的建议，我把它写了下来。这就是本书写作的缘由。

尼古拉斯·布思曼



赢在七宗罪 ——职场成功的另类解读

想要与众不同、获得出人意料
的成果吗？你需要全新的视角！

作者：[英] 马克·刘易斯

ISBN：7-5086-0470-9/B·125

出版时间：2005-11

定价：18.00元

你发现黑猩猩了吗？

是什么使得我们对明显与众不
同的事物视而不见，因而错过了很
多机会？是心理“盲点”。

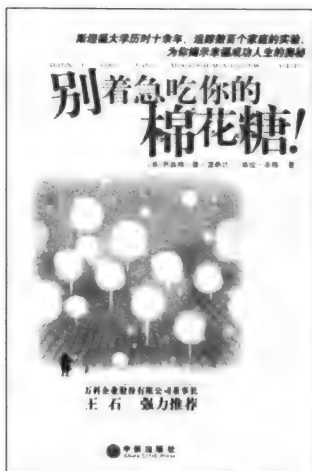
作者：[英] 理查德·怀斯曼

ISBN：7-5086-0480-6/F·931

出版时间：2005-10

定价：16.80元





别着急吃你的棉花糖

斯坦福大学历时十余年，追踪数百个家庭的实验，为你揭示幸福成功人生的奥秘。

作者：[美] 乔基姆·德·波萨达 埃伦·辛格

ISBN：7-5086-0515-2/F·958

出版时间：2006-01

定价：19.80元

66条职场军规

战场上，军规是打击敌人的武器；职场上，军规是你走向成功的准则。因为，职场就是战场！

作者：[印] 斯瑞内沃斯·R·坎杜拉

ISBN：7-5086-0494-6/F·941

出版时间：2006-01

定价：22.00元





《斯坦福的银色子弹》

求学、职场、爱情与人生的秘密武器

[中] 王文华

ISBN: 7-5086-0461-X

2005-10

22.00元

《如何移动富士山》

揭示全球顶尖企业的选材奥秘

[美] 威廉·庞德斯通

ISBN: 7-5086-0544-6

2006-01

25.00元



《27岁成为千万富翁》

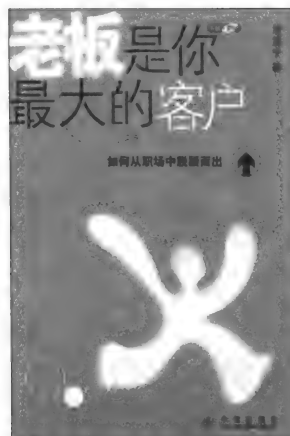
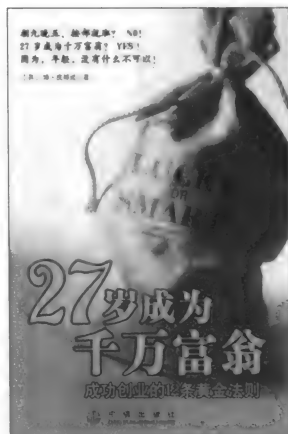
成功创业的12条黄金法则

[英] 博·皮博迪

ISBN: 7-5086-0493-8

2006-01

20.00元



《老板是你最大的客户》

如何从职场中脱颖而出

[中] 胡震宁

ISBN: 7-5086-0101-7

2005-04

16.80元

中信出版社

地址: 北京市朝阳区亮马河南路14号 (100600)

电话: 010-85323366

传真: 010-85322526

网址: <http://www.citicpub.com>

用最短的时间，获得别人对你的好感，助你在职场上取得成功！

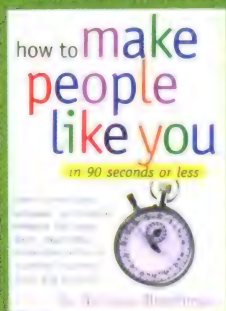


无论是销售、管理、求职、谈判、讲演、加入一个新的团队，还是求婚，成功的秘诀都在于如何与人交往。尼古拉斯·布思曼提出的独特的沟通体系，一步步揭示了与人交往的全新方法。它将在建立所有人际关系的重要时刻——最初的90秒，给你以最有力的帮助。

随着本书的脉络，掌握“双赢的态度”的力量、身体语言的秘密、“开放式语言”与“封闭式语言”的差异。综合运用这些技巧，就等于学会了如何解读别人的感官倾向——到底是视觉型、触觉型，还是听觉型，从而根据不同类型的人采取不同的沟通方式。

在职场上，你无法随心所欲地选择你的老板、同事和客户，但你可以运用本书中简单而高效的沟通方法，让自己的人脉无处不在。学会如何建立你的人脉，你就已经迈出了走向成功的关键一步。

原书封面：

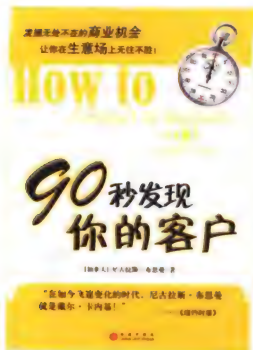




尼古拉斯·布思曼

国际著名的时尚广告摄影师，Corporate Images咨询公司的创始人，公司的客户包括AT&T、可口可乐和贝尔等著名公司，他以良好的人际关系沟通而声名鹊起。他的著作《90秒建立职场人脉》和《90秒发现你的客户》出版后，迅速成为美国各大排行榜的畅销书。

延伸阅读：



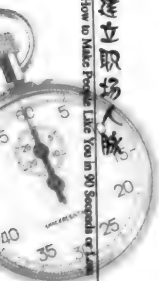
责任编辑 靳昊轩
封面设计 八八工作室·郭鹏
经销 中信联合发行有限公司

Contents

目 录

致 谢	V
前 言	XI
第1部分 第一次见面	001
1. 人脉是你最大的资源	003
与人交往会令你受益无穷	004
练习1 学习面对面与人交流	008
“可爱”的魅力	009
90秒——快速建立人脉	010
2. 第一印象	014
见面	015
练习2 打招呼——点燃能量	018
建立和谐关系	020





交流	021
接下来……	024

第2部分 90秒建立人脉 027

3. “这个人身上有我真正

喜欢的特点!” 029

自然建立的人脉 030

偶然形成的人脉 032

有意建立的人脉 033

共同点 034

4. 态度决定一切 037

双赢的态度 038

无效的态度 039

选择权在你手中 041

练习3 找回快乐的记忆 044

5. 行胜于言 049

身体语言 049

调情 055

言行的一致性 057

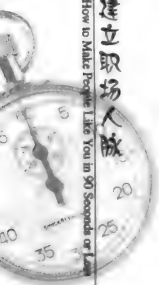
信息混乱 057

练习4 言辞和语调的一致 062



把握好自己	064
6. 物以类聚，人以群分	067
自然的同步性	068
同步的艺术	071
强势人物的威力	076
举止要自然	081
练习5 同步状态	085
第3部分 交流的秘密	089
7. 不仅仅要说，还要听	091
停止交谈，开始提问	092
错失良机	103
积极倾听	105
交谈和反馈	108
谈话的色彩	109
练习6 改善你的发声	112
持久的印象	115
8. 解读我们的感官	118
视觉型、听觉型还是触觉型？	120
练习7 你最擅长使用的感官	
是什么？	123





调整感官倾向性 128

比喻式谈话 128

视觉和声音 132

9. 识别感官倾向 135

感官倾向的差别 136

电视练习 138

步步追问 141

语言线索 143

眼睛线索 149

练习8 大脑夹锁——多转

转你的眼睛 151

练习9 眼睛是心灵的窗户——

留心你眼球的位置 155

来之不易的假期 156

接下来…… 158

10. 总结：打通人脉并不难 162

从何入手 165

把生活想得美好些 167

一个现代寓言——“要发型
还是要工作” 169





第1部分

第一次见面

Part One

First Contact

1. 人脉是你最大的资源



与人交往会令你受益无穷。无论是刚刚入职、获得提升、成功销售、吸引恋人、鼓动受众，还是通过未来姻亲的考验，如果别人喜欢你，你就会受到欢迎，从而与别人建立关系。人脉是你最大的资源。他们给你生命，供养你，给你衣穿，给你钱花，让你哭，让你笑；他们安慰你，医治你，帮你投资，打理你的汽车，把你埋葬。没有他们，我们就没法生活。没有他们，我们甚至不可能体面地死去。

几千年前，我们的祖先就懂得与人交往了。他们围坐在篝火旁，吃带毛的大块烤肉，或者用新兽皮缝制衣服。现代人则会在一起缝棉被、举办高尔夫比赛或者开会，其实这类做法与我们的祖先并无



二致。于是我们的文化仪式应运而生，从严肃重大的到微不足道的，从婚礼和葬礼到芭比娃娃大会和吃意大利面比赛。

有些性情孤僻的画家和诗人会把自己关在画室或写作间里数月之久，以便潜心绘画或写作。但即便这样，他们中多数人通常还是希望通过自己的创作最终与公众进行交往。交往关系存在于文明社会的支柱深处，这里所说的支柱还包括电视。没错，是电视。你之所以能够和从柏林到布里斯班的朋友谈论《朋友》(Friends)或《X档案》(The X-Files)，当然要感谢显像管，它帮助了全世界的人们进行交往。

无论是相邻城市电视台的天气预报员，还是某家电话公司的技术员，还是为你的水果沙拉采摘芒果的外国妇女，数千人的存在影响着我们生活的方方面面。无论是自觉地还是不自觉地，我们每天都得与世界各地的人们进行各种交往。

与人交往会让你受益无穷

我们的个人成长和发展（以及社会的发展）都

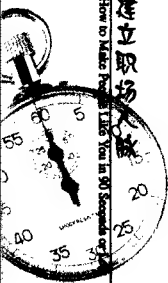


是与我们的同类交往的结果。无论是一群人一起去打猎，还是周五和同事一起去吃比萨，都是在与他人进行交往。作为一个物种，人们本能地会聚在一起，形成朋友圈子、社团或人群。没有他们，我们就无法生存。

交往使人长寿

我们的神经系统最擅长交往，也就是建立联系。它从我们的五官接收信息，通过联系对信息加以处理。在建立联系的过程中，大脑会变得兴奋，而且其功能也得到提高。

人的活动也是一样。交往使人长寿，这是一个经科学证明的事实。劳伦斯·卡茨（Lawrence Katz）和曼宁·鲁宾（Manning Rubin）在他们的作品《保持大脑活力》（*Keep Your Brain Alive*）中，援引了麦克阿瑟基金会（McArthur Foundation）和纽约的南加州大学国际长寿中心（International Longevity Center）的研究。这些研究表明，那些主动进行社交活动和身体活动的人寿命更长。这并不是说我们要总在一个圈子里转，或者总在一台健身脚踏车上做运动，而是要走出去结交新朋友。



当你在外部世界建立起新的交往关系时，你的内在世界（也就是大脑）也建立了新的联系。这种联系会使你保持年轻和活力。爱德华·哈洛韦尔（Edward M. Hallowell）在他充满智慧的著作《交往》（*Connect*）一书中，引用了哈佛医学院莉莎·伯克曼（Lisa Berkman）博士的《1979 年阿拉米达县研究》（*1979 Alameda County Study*）。伯克曼博士和她的团队在9年内对年龄在35~65岁之间的7 000人进行了密切跟踪。他们的研究表明，与社交广泛的人相比，那些缺乏社交活动和社会关系的人的发病率要高出两倍，而这与社会经济地位以及吸烟、酗酒、肥胖和体育锻炼等情况无关。

交往赢得合作

要想满足自己的需要和实现自己的愿望，我们会需要请别人提供帮助。无论你是否希望从生活中得到什么——浪漫的爱情、理想的工作，抑或是一张橄榄球赛的门票，你都很可能需要别人的帮助。如果别人喜欢你，就会甘愿为你拿出时间和精力。你和他们的关系越好，他们就越乐意与你合作。



交往让人感到安全

交往有助于社会进步。毕竟，一个社会是诸多交往关系的集合：共同的信仰、成就、价值观、利益和地域。罗马并非一日建成，底特律也是如此。3 000年前，在我们今天称为罗马的地方，说印欧语的人一起狩猎、生存、相互照应；300年前，一个法国商人要为其皮货生意找一个安全的场所，他开始为之建立交往关系，于是很快就有了底特律。

我们对别人都有基本和具体的需要。社会中有着可以共享的利益，所以我们要相互关照。一个人与人相互交往的社会能给它的成员提供力量 and 安全感。当我们感到有力而安全时，才会变得更爱交际、更有修养、更加高尚。

交往让人得到爱

最终，我们会在情感上互有收获。我们每个人都不是一个封闭和自我调节的系统，而是一个开放的系统，需要从别人的情感反馈中得到调节、约束、鼓励、责备、支持和认可。生活中常常有人以令我们愉悦的方式影响着我们的情感，我们把它称为爱。



不管是通过身体语言、手势、面部表情、语调还是仅仅用话语，他人会让我们在艰难时更坚强，会让我们的幸福时光更甜美。

就像我们需要空气和食物一样，我们也需要别人的感情投入。如果缺少情感和身体交流（如拥抱），我们就会像没有食物一样走向饥饿、死亡。所以我们经常听到某个孤儿虽不缺衣少食，但却体弱多病的故事。患有孤独症的人虽渴望他人的情感和身体接触，却苦于没有社交技巧。我们不止一次听说过结婚50年的人，一朝丧偶，即使身体健康，却会在几个月甚至几周内随配偶而去。吃住不愁还不够，我们还需要他人，需要爱。



练习1 学习面对面与人交流

因特网可谓是把拥有共同兴趣的人们联系在一起的终极工具。没错，不管你是想在托莱多寻找泰迪熊收藏者还是在明斯克寻找滚泥摔跤爱好者，你在互联网上一定能找到他们。对那些因残障或疾病而不便出门的人而言，互联网简直是上天的恩赐。

当然，我们不会不知道，一连几个小时坐在



电脑前，向网上键入文字，怎么也比不上面对面地与人交流所带来的丰富的情感体验。或许你能在聊天室遇到一个令你心动的人，但如果不和对方见几次面，你会愿意和这个人结婚吗？

你需要和对方见见面，以便察言观色，多方了解。面对面交流营造的气氛至少与外在的吸引力同样重要。例如，你们俩营造的环境是什么样的？你感到自在吗？你对交谈的需求强烈吗？你的谈话坦诚吗？对对方有益吗？你令对方感受到你的情谊了吗？

如果你们无法满足对方的情感需要，那么你们不会有未来。这一类的事情只能经过面对面接触后才能下定决心。只有这样，你才能说自己是真正在“与人交往”。

“可爱”的魅力

如果别人喜欢你，和你在一起时，他们会感到自然、舒服。他们会关心你，甘愿为你效劳。

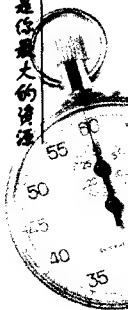


可爱与你的长相有关，但更取决于你给人带来的感受。比我年长的保姆教育我要对别人充满热情，她常说人要有“阳光性格”。她会带我出去散步，找出那些具有阳光性格的人，还有那些总是郁郁寡欢的“牢骚鬼”。她告诉我，我们可以选择自己想要的生活，然后我们还可以嘲笑那些牢骚鬼，因为他们看起来总是那么不开心。

可爱的人会给别人清晰的信号，表明他们愿意与人友好相处，他们与人交流的渠道畅通无阻。这些信号证明他们自信、真挚、值得信任。可爱的人在公众面前显得热情、随和，脸上写着友好的意愿：“我很乐意认识您，愿意与您交往。”他们乐于接受别人、对人友好，同时也能得到别人的关注。

90秒——快速建立人脉

“时间宝贵。”“时间就是金钱。”“不要浪费我的时间。”时间正在变成被人追捧的商品。我们做时间预算，让它静止，让它放慢脚步，让它快跑，忘却它，滥用它，甚至购买节约时间的装置。但是时间是我们无法



挽留的为数不多的事物之一，它永远不会停止不前。

过去，我们很自然地会尊敬别人，愿意花时间去了解别人，找到双方的共同语言。但在节奏飞快的今天，每件事情都需要我们赶在最后期限前完成，以至于我们根本没有时间或者时间根本不允许我们慢慢地去了解别人。我们要寻找交往的对象，对他们作出评价、假设，最后作出决定。这一过程往往只在几秒钟内，甚至不等开口交谈就已完成。

是朋友还是敌人？是与之对抗还是回避？是机会还是威胁？是熟悉还是陌生？我们凭本能彼此评估、剖析、猜测。如果我们无法快速展示自己最好的一面，那么可能很快被礼貌地或无礼地忽视。

要在90秒甚至更短时间内展示自己可爱一面的第二个原因，是人的注意力有时间性。不管你相信与否，一般人集中注意力的时间大约是30秒！有人把集中注意力比做看管一群野猴子，它们喜欢在树枝间跳来跳去，不断找到新的交往对象。注意力需要新鲜的刺激，需要找到乐趣。如果没有新鲜刺激的事情引起其注意，那么注意力就会游离、分散，转而寻找其他吸引它的事物——最后期限、棒球或者世界和平。



看完这段话，然后目光从本书上移开，转向任何静止不动的物体（伟大的艺术品除外）。眼球盯着这个物体看30秒。可能用不了10秒，你的眼睛就变得呆滞了。

面对面交流时，只是抓住别人的注意力还不够，还要赢得足够的时间，用来传达你的信息或意图。抓住别人的注意力需要你的可爱，但是维持对方的注意力要求你有与人建立和谐关系的能力。这取决于3个方面：（1）你的外在表现，也就是你的形象和动作；（2）你的态度，也就是你说的话、说话方式以及你是否使人感兴趣；（3）你给人的感受。

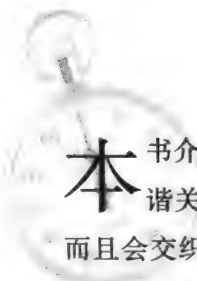
如果你能学会快速与人建立有意义的交往关系，在工作中，甚至在家里，你就会改善与他人的关系，就会自信而真诚地接近别人的乐趣。不过请注意：我们并不会改变你的个性，这不是一种全新的生存与生活方式。你不可能就像得到了一根魔杖——只要拿着它冲到街上，就会得到所有人的青睐与邀请，这些与人交往的技巧只有在你需要时才能派上用场。

无论是在社交场合还是在公共场合，无论是在商业客户面前还是在座无虚席的法庭上，在90秒之



内与人建立和谐关系对许多人来说都是一件令人发怵的事情。令我不解的是，这是一种生活的基本技巧，但我们却很少受过这方面的训练。读完本书，你将会发现，其实你完全有能力与他人建立自然和谐的关系，只是以前你从未察觉。

2. 第一印象



本书介绍了与人交往的3个阶段：见面、建立和谐关系、交流。这3个阶段进行的速度很快，而且会交织进行。我们的目的是让每个过程尽可能自然、流畅、容易，最重要的是：让人感到愉快而有意义。

显然，开始交往的第一步是见面。有时你与某人可能是偶然相遇，比如你在火车上碰巧遇到一个和你一样喜欢亨弗莱·鲍嘉所主演的电影的女性。有时与某人会面是有选择的，比如你的表亲介绍你认识一个人，而这个人也和你一样喜欢莎士比亚、美酒和蹦极。

两个人或多个人见面后，交流从完全意识到他人在场时就开始了。在见面和交流这两个环节中间，把双方联系在一起的时间是90秒。



见面

如果初次见面时，你在三四秒钟内就给人留下了得体的印象，能让人觉得你是真诚的，能令人感到安全、值得依赖，那么进一步交往并且建立和谐关系就是水到渠成的事了。

打招呼

我们把见面的最初几秒钟称为“打招呼”。这个过程可以分为五个部分：敞开——眼睛——微笑——寒暄——前倾（Open-Eye-Beam-Hi!-Lean）。这5个部分就是初次见面时最先要做到的内容。

敞开。打招呼的第一个环节是敞开你的态度和身体。要想成功地做到这一点，必须首先拥有正确和积极的态度。这时候，一定要真切地感受并意识到这种态度。

检查一下自己的身体语言是否坦诚。如果态度端正，这一点应该很容易做到。让你的心胸直接面向你见到的那个人，不要用手或胳膊遮挡心脏所在部位。如果有可能，还可以解开夹克或大衣的扣子。

眼睛。打招呼的第二个环节和眼睛有关。要首



先与对方进行目光交流，直视对方的眼睛。让眼睛表明你的积极态度。直截了当地说：目光接触是真正的接触！

学会真正注视别人的眼睛。晚上看电视时，尽可能多注意人的眼睛。第二天，遇到每个人时，注意直视对方的眼睛。

微笑。这一环节与目光接触紧密相连。面带微笑，而且要主动微笑。让微笑表明你的态度。

现在，敞开的身体语言、目光接触和迷人的微笑已经让你赢得了别人的注意。你给对方潜意识中留下的

印象不会是个只会傻笑的呆子（虽然你其实担心别人会这样看你），而是一个坦诚真挚的人。

寒暄。不管是说“你好”还是“Hi”，一定要用愉快的语调，同时报上自己的姓名：“你好！我叫内奥米。”就像微笑和目光接触时一样，介绍自己要主动。就是在这时，也就是几秒钟之内，你就可以轻松地了解到面前这个人的大量情况，使之成为随后交谈中有用的谈资。

寒暄时切记要主动。合适的时候，重复对方的



名字两三次，以便帮助记忆。不是这样：“格伦达，格伦达，格伦达，很高兴认识你。”而是要说：“格伦达，认识你非常高兴，格伦达。”第7章将会讲到此后的“应景话”。

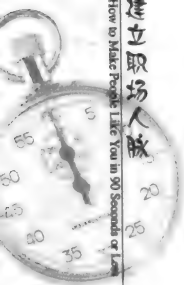
前倾。自我介绍的最后环节是“前倾”。这个动作是你在准备与刚刚遇到的这个人“保持同步”时，身体稍稍向前倾，令人自然而然地感受到你对对方的兴趣和坦诚。

握手

握手的力度轻重不一，因人而异。有人强劲有力，令对方骨痛欲裂；有人柔弱无力，就像没有筋骨的面条。两种握手方式都会令人难忘，而且有时令人感觉别扭。

握手时双方都有一种心理预期。握手应该坚定有力，表示尊敬之意，否则对方就会疑惑，或是感觉到有什么不对劲，就像热水龙头里流出冷水一样令人不解。大脑不喜欢这种困惑，在这种情况下，它会本能地退缩。

“用心”握手，就是不只用手来握手，这是一个强有力的工具。像正常握手时那样做，只是不用手，



而是用你的心向对方打招呼。就像通常握手时的表情一样，点亮你的双眼，带上你的微笑，释放出同样令人兴奋的热情。

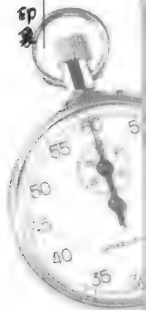
当你希望与一群人或听众打成一片时，“用心”握手有时会创造奇迹。



练习2 打招呼——点燃能量

在我的培训班中，这是功能最为强大的练习之一。不过，即使没有人监督，你也会把它变为能随时为你所用的力量。

找个搭档和你一起练习。你们二人相距两米多面对面站立，就像牛仔电影中的两个枪手。在说“你好”的同时双手自然扣在一起，然后抽出右手伸向搭档的方向。积聚全身所有能够调动的能量，把它储藏在内心，然后迅速通过右手（用来握手的那只手）直接传递到对方的内心。我们用了太多话语解释不到两秒钟内发生的事情，但是当人体中这6个渠道（肢体、心灵、眼睛、微笑、合掌、语音/呼吸）在瞬间同时向对方开火时，就会发生巨大的能量传递。



你的搭档接收到这股能量后，立即以同样的方式把它传递回来。轮流来做，要连续、快速而专注地进行，向对方不断“开火”。6个渠道一定要同时进行接触。两人一起练习的时间为2分钟。

下面的练习更有趣。现在要发射的是另外的能量：逻辑/头脑能量、交流/喉部能量、爱/心的能量、力量/腹腔神经丛能量，以及性别能量。你们已经相互发射了爱/心的能量，现在不要用心能量，而是用头脑能量相互发射。一直向对方发射头脑/逻辑能量，直到你们俩都能感受到它，并且能够区别它与爱/心的能量的不同。经过两三分的互射后，再尝试其他能量的发射：喉部对喉部，腹腔神经丛对腹腔神经丛等。

还有更好的练习。想一想你想传递哪种能量，但不要说出来。接着向你的搭档打招呼，握手，说“你好”，然后发射！你的搭档要能识别出自己接收到的是哪种能量。轮流练习，直到你的身体语言变得十分微妙，几乎察觉不出。

然后出门在你遇到的人身上试验这些做法。在超市对着遇到的人，在咖啡吧对着服务生，对



着配偶的妹妹，或者来办公室修复印机的人，对他们说“你好”的同时向他们“开火”。他们会注意到你身上有种特别的东西——可能有人会把它叫做“明星气质”。

建立和谐关系

和谐，就是在两人之间或多人之间找到共性，找到使彼此感到舒服的区域。有了这种和谐，每个人就会主动进行互动，例如会表现出专注、热情或者幽默，同时每个人也会从对方那里有所收获，如共鸣、同情甚至几个有趣的笑话。和谐关系是社交活动顺利进行的润滑剂。

建立了这种和谐关系后，你得到的回报是对方对你的积极认可。这一回应无须太多语言，但它会传达这样的信息：“我知道我是第一次见到你，但我喜欢你，所以我会信任你。”有时这种和谐关系会自然地发生，就像出自偶然；有时则需要你来推动。建立了和谐关系，就可以开始交流了。如果无法建立和谐关系，你就要费尽心机来引起对方注意了。

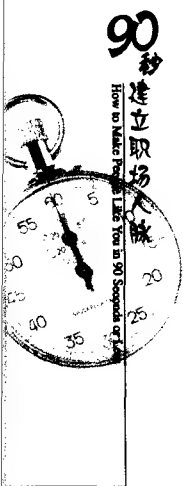


是否能在初次与人见面和打招呼时，就建立起和谐关系，取决于4个条件：你的态度，使身体语言和语调等行为的某些方面保持“同步”的能力，你的交流技巧，还有发现对方最擅长运用的感官（视觉、听觉或是触觉）系统的能力。只要在这4个方面驾轻就熟，你就可以在任何时候、和你选择的任何对象迅速建立和谐的关系。

继续往下读，你会发现，和陌生人接触时，突破惯常的熟悉过程，就像彼此喜欢的人一样自然地交往，从而更快地与对方建立一种舒服的关系，是完全可能的。实际上，不需要什么时间，你就会和对方像多年的老友一样交往起来。很多学员告诉我，当他们能够自然地与人建立和谐关系时，发现别人经常会问：“我们是不是以前见过面？”我知道这种情况，因为我总有这种体验。我相信，当你走进对方的世界时，就会有这种感觉。这是一种奇妙的感觉。

交流

对“交流”这个词，不同的人可能有不同的理解。



但它的定义一般来说是：“交流是两人或多人之间的信息交换。”“交流就是让别人了解你的想法。”“交流是得到别人的理解。”……

在神经语言程序学刚刚起步的时候，理查德·班德勒和约翰·格林德开始了一个研究项目，目的是“研究个人如何找到主观上的良好感觉以及这种良好感觉的模式是什么”。他们对交流下了一个可靠的定义：“交流就是得到回应。”这个定义简单而准确，因为它意味着，交流的成功与否完全取决于你自己。毕竟，是你要向别人传递信息或者要达到某个目的，那么你就有责任做到要做的事。而且，如果失败了，你要灵活地改变方式，直到最后达到目的。为了讲述交流的形式和作用，在此假设我们对对方的反馈或者交流的结果胸有成竹。有些交流技巧不够高明的人通常首先不明确自己想从对方那儿得到什么反馈，所以交流起来缺乏针对性。

在本书中学到的技巧会帮你应对各个层面上的交流活动，上至社交活动，比如建立新关系、在日常生活中取得别人的理解，下至那些改变你的生活各种举动以及在你影响范围之内的所有一切事情。



有效交流的公式由3个独立的部分组成：

明确你想得到什么结果。肯定地描述出你的意图是什么。例如：“我想建立一种关系。我能想象出这种关系是什么情形，也就是它看起来、听起来、摸起来、闻起来、尝起来是什么样子。而且我知道什么时候能建立这种关系。”这是一个肯定的表述，与之相对的是“我不想孤独”。

看看眼前你正在得到什么结果。你要获得反馈。在烟雾缭绕的酒吧间徘徊并不是你的目的。

调整方式，直到得到自己想要的结果。制定计划，并按计划行事。如：“每个周六晚上我要请10个人到家里来聚餐。”那么尽管实施好了，并且要获得更多反馈。如果需要，还要重新制定计划，根据得到的反馈再次实施计划。重复这个过程：再设计——实施——获得反馈……直至得到理想的结果。这个过程还可以应用到生活中，应用到你希望改善的任何方面——理财、恋爱、运动、工作……你想用到哪儿都可以。

明确你想得到什么结果。(Know what you want.)

看看眼前你正在得到什么结果。(Find out what



you're getting.)

调整方式，直到得到自己想要的结果。(Change what you do until you get what you want.)

这个公式太容易记忆了，因为某个上校用KFC这个缩写成功地开了一系列连锁餐馆，这就是肯德基。每次看到KFC的标志，我们就可以问问自己，我的交流技巧提高了多少呢？

接下来……

在下面的章节中，我们会更详细地探讨建立和谐关系这个话题，还要谈到建立良好的自我形象时“双赢的态度”的作用。你会了解到初次见面时人的外表和内心的动态，以及身体语言、语调和措辞协调一致（传递同样信息）的重要性。也就是说，动作不交叉，信息不混杂，话语不模糊。你会发现，你的身体语言对有些人有效，而对另一些人无效；而只要调整一下自己的态度，你就可以轻而易举地给人留下好印象。

然后我们将深入探究令人向往的同步世界。你



将学会如何回应对方向你发出的信号，从而让对方感到和你在一起自然亲切，而不是拘谨局促。我们还要讨论语调的重大意义，以及它对我们希望传递的情绪和情感有什么影响。

有一整章内容要谈论如何开始并保持激情交谈。我们要全面探讨如何开启对方的谈话欲望，不要让他缄口不言。我们还要谈到如何赞扬别人、如何获得开放式信息以及如何给人留下深刻印象。

最后，我们将更深入地触及人类精神的最核心地带。有一个事实令人惊讶：虽然我们通过五官与世界交流，但每个人其实更多地只依赖其中一种感官。我将向你透露别人更多运用的是哪种感官，你如何调整自己以与对方的波长保持一致。主要依靠耳朵感知世界的人和主要依靠眼睛的人有什么不同吗？把握他们的喜好，你就知道如何有针对性地与对方展开交流了。

每章中至少有一个练习，帮助你认识与人交往的意义。有些练习可以独自完成，有些需要与搭档共同完成。面对面交流和建立和谐关系的技巧是互动活动，你不可能独自完成所有的练习。


好了，下面就讲一讲如何与人交往。不管是男

90

秒

建立职场人脉
How to Make People Like You in 90 Seconds or Less

人、女人还是孩子，每个人每天都在传达着自己的重要信息——他们是如何通过身体语言、语调、眼睛和话语感受和透视这个世界的。这是人的自觉活动。现在，你要学会如何利用这一奇妙和永不停止的信息流，与别人建立更为理想的关系，取得更满意的结果。



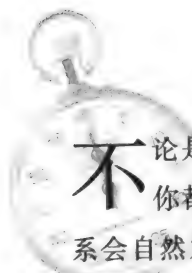
第2部分

90秒建立人脉

Part Two

The 90-Second Land of Rapport

3. “这个人身上 有我真正喜欢的 特点！”



不论是销售、约会还是想免于交通违章处罚，
你都需要与人建立和谐的关系。有时这种关系会自然发生，而你还毫无察觉。关系水到渠成，谈话顺利进行，警察收起了罚单。但是你是否发现自己经常用尽了九牛二虎之力，却无法与对方开始交往，一切措施似乎都无济于事。而你知道，自己是个出色、体面的人啊。也许你的确出类拔萃、魅力非凡，但是无论你说什么或做什么，总也无法与人建立和谐的关系，无法与人自然地交往。

这种情况并不少见。做人体面还不足以使你与人建立和谐关系。在字典里，“和谐”这个词的定义是“融洽或引起共鸣的沟通”。在人际交流中，与陌生人初次见面时，我们有些固定的做法。如果这些



做法奏效，那么和谐关系就建立起来了，然后开始交流，同时相信自己得到了对方的接受和认真对待。仔细对待这一点非常重要，因为和谐关系的根本结果是对别人的信任，最终达成互信。如果信任关系无法建立，那么信息传递者而不是信息本身，就会成为引人注意的焦点，这种注意往往会令人尴尬。

但是如果用与别人同样的眼睛、耳朵和触觉来感受世界时，我们就会相互靠近或者说保持同步，使对方不自觉地感到我们的理解。这就是说，如果我们与对方非常相似，他们就会信任我们，和我们一起会觉得舒服，他们的潜意识会说：“我不了解这个人，但他身上有我真正喜欢的特点。”

研究表明，与人初次见面时，我们有大约90秒时间给人留下良好印象。这90秒决定了我们是否可以与人建立和谐的关系。实际上，留给我们的时间常常还不到90秒！

自然建立的人脉

在宇宙中，吸引力无处不在。不管你把它称为磁



力、极性、电流、思想、智慧还是魅力，它都是一种吸引力。它存在于万事万物之中——动物、植物、矿物质。我们可以自然地与人建立和谐同步的关系，当然，有人对此毫无察觉，有人则会真切感知。

我们总是依赖父母、同辈、老师和朋友的情感接触和指导，来帮助我们辨清生活方向。我们受到他们的情感反馈、姿态和行为方式的影响。如果你的父母采取某种坐姿，你的坐姿可能和他或她没什么两样；如果你的一个特别酷的朋友或某个影星走路时有什么特点，你就很可能会效仿他的走路姿势。我们在接收别人传递的信息时取得进步，同时别人的行为方式也会对我们产生影响。我们通常会与别人身上的那些令我们喜欢的特点保持同步。

志趣相投的人之间会产生自然的人脉。你之所以与好朋友友好相处，原因就在于你们有共同的兴趣和观点，甚至行为方式都非常相似。当然，你们也会有很多分歧和争论，但你们在本质上非常相近。

我们人类是社会性动物，每个人都生活在自己的社会群体中。与人相处而不是与人争斗、互不理睬，对一个人来说这是最“正常”、最符合逻辑不过的。但是，社会却使我们相互恐惧，彼此设置障碍。



我们生存的社会看似用爱筑就，其实却充满了恐惧。媒体标题和广告会把我们吓个半死，他们不停地向我们讲述地震和飞机失事等事件，然后问我们是否上了足够的保险，问我们是太胖还是太瘦，烟雾探测器是否正常，以及如何支付高昂的丧葬费用。自然建立的人脉对我们的健康、发展和生存来说都是最根本的需要。

偶然形成的人脉

也许你到过其他国家，那里的人们说着另一种语言，你根本听不懂他们在说什么。当别人无法理解你时，你感到有点不太自在，甚至变得多疑。然后突然你遇到一个同胞，可能和你来自同一个省份。这个人和你说着同样的语言，这下你就找到了一个最好的朋友，至少可以和你一起度假。你们也许有着共同的经历、思想观点、喜爱的餐馆，拥有同样的廉价商品。你们会毫不犹豫地交换有关家庭和工作等个人信息。这一切以及更进一步的交流，都是因为你们操着相同的语言。这就是偶然形成的人脉。



也许彼此的热情会使你们回到家乡后进一步发展友谊，结果却发现除了语言和居住地之外，你们没有任何共同点，你们之间的关系也就到此为止了。

这种偶然关系不仅因语言和地域而形成，它存在于我们每天的生活之中——在工作中，在超市里，在公共汽车站。

与陌生人建立人脉的关键是“学着像对方一样”。好在做到这一点非常容易，而且很有意思。它让你遇到陌生人时，就像面对一个谜、一个游戏、一种快乐。

有意建立的人脉

当两人或多人之间存在共同兴趣或同步行为时，他们之间就存在一种和谐的关系。我们知道，当拥有共同兴趣或你发现自己身处某种特定的场合或环境中时，可以建立人脉。但是当这些条件都不具备时，就要“有意”来建立这种关系。这就是本书所讲的内容。

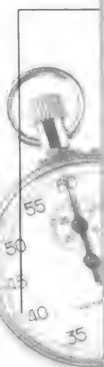


共同点

马克参加了一个8人出席的正式宴会。他讨厌这样的场合，和平常一样，他显得沉默寡言，开始感到有些难堪。除了他的客户之外，他谁都不认识，而那位客户正在宴会厅的另一端与人谈笑风生。马克对面有一位身穿亮丽的蓝色衣服的年轻女子，虽然彼此没有交谈，但她已经引起了他的注意。就在这时，她告诉坐在自己旁边的男子说，她是个狂热的集邮爱好者。马克也是呀！

马克顿感轻松、兴奋，因为同她说话的机会来了。他们有共同点——集邮。马克开始说话了。他津津有味地向塔妮娅讲起了他的那张1948年的“荷包蛋”邮票，告诉她得到这张邮票的经过，告诉她当时他的庞蒂克汽车是如何在纽约城的科特兰维尔出了故障。塔妮娅胳膊肘靠在桌上，一个手指轻轻支在颈部，靠近耳朵，身体向马克的方向前倾，双肩自然放松，双眼微微睁大。马克也是双肘支撑，身体前倾。塔妮娅微笑，他也微笑；塔妮娅点头，他也点头；她喝水，他也在做同样的动作……

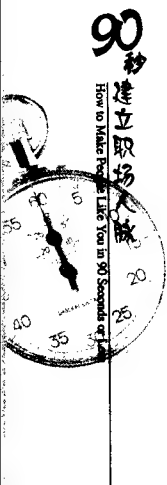
马克和塔妮娅已经建立了和谐的关系。共同的



兴趣，使他们开始接触，并且建立了联系。他们之间的和谐表现在许多层面，包括他们相互传递与接收的信号和身体节奏，以及他们不假思索、不易察觉的行为特征。共同的兴趣让他们彼此接近，相互适应。谁知道未来他们会怎样呢？他们喜欢对方，因为他们彼此相像。就这样，在他们之间，人脉已经自然地形成了。他们就是在90秒甚至更短时间内建立了良好的交往关系。

当有意建立人脉的时候，我们会有意识地找出自己与对方的共同点，以缩小彼此的距离和差异。这个时候，我们会感受到自己与对方之间存在一种自然的联系，因为我们是同类人，彼此相似。

随着马克与塔妮娅之间的和谐关系逐步发展，他们除了用眼睛交流外，还有很多层面的沟通。一般人也许很少注意到，但是通过专业人士的眼睛和耳朵，可以发现这些层面上发生的现象。他们之间有着集邮方面的共同兴趣，他们对对方表现出的行为也非常相似。他们的身体语言、面部表情、语音语调、目光接触、呼吸节奏和心理活动都协调一致。简单地说，他们无意识地表现出相同的行为方式，

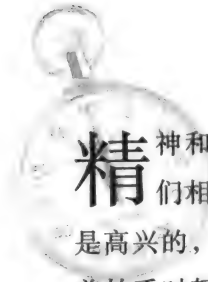


彼此的动作开始保持同步。

要有意建立人脉，就要暂时有意识地改变自己的行为，以使自己像另一个人。这种改变只需保持到与对方开始交往之后。在接下来的章节中，你将学到的正是要改变自己的哪些行为，以及如何去做。

你需要具备的是你的态度、外表、身体、表情、眼神、语调、声音节奏、组织语言和开展对话的能力，以及发现对方惯常使用的感官的潜能。此外还要加上倾听和观察对方的能力，以及一份强烈的好奇心。无须器械，无须设备，无须兴奋剂，无须用药，无须支票簿，也无须大棒，只需要你与生俱来的美好天性——与人交往的强烈愿望。

4. 态度决定一切



精神和肉体同为一个系统的两个组成部分，它们相互影响。高兴时，你看上去、听起来都是高兴的，话语也是高兴的。你不可能在兴奋地跳着拍手时努力做出悲伤的样子，也不可能在赖在沙发上耷拉着脑袋时尽量做出高兴的样子。态度控制着你的精神，而精神通过身体语言传达出来。

态度决定了思想状况、语调和措辞。最重要的是，态度决定着你的面部表情和身体语言。态度就像盘子，我们把自己放在盘子上，呈献在别人面前。一旦精神形成了特定的态度，我们就很难控制身体传达出的信号。肉体也有自己的精神，它会按照你形成的态度调整自己的行为模式。



双赢的态度

无论你从事什么工作、住在哪里，你的态度决定了你与外界的关系，更不用说生活中的其他一切了。

8年来我一直使用同一家银行。有一个我根本没听说过的人时常给我来信（把我的名字都写错了），告诉我他们很高兴拥有我这个顾客。不过，不管银行如何努力改善“个性化”服务，银行之间总是大同小异，我使用的银行也不会例外。那么为什么虽然新开了两家离我的住处更近的银行，而我仍然痴心不改呢？是因为以前这家银行方便吗？显然不是。它的利率更合适？不是。服务更全面？不是。原因和这些毫不沾边儿。真正的答案在这家银行的一名出纳员——乔安妮身上。乔安妮能提供哪些其他银行做不到的服务呢？其实她只是让我感觉良好。我相信她在乎我，其他客户对她也有同感，你从他们同她讲话时的情形就能看出来。这个魅力四射的女人照亮了她身边的一切。

乔安妮是怎么做的呢？很简单。她知道自己想要的结果：让客户满意，把自己的工作做好。她有一种“双赢的态度”，或者更确切地说，是两种相辅相成的“真正有用的态度”。她愉快而且关心他人，同时每个人



都受益于她：我这样的客户、她的同事和朋友，还有她的家人，当然最主要的是她自己。乔安妮把积极态度的信号传递给别人，换来的是千倍的回报，让她得到了快乐和自我实现。而得到这一切不需要花一分钱代价。

无效的态度

对于同一件事，任何两个人都可能存在重大的态度分歧。但是，当两个人对同一事情抱有同样态度时，他们之间就会产生一种强大而且自然的吸引力。态度具有传染性，因为态度来源于对事物的情感解读，它可以被扭曲，也可以被塑造，还可以像发条那样拧紧或松开。

人失去控制、大发脾气时会怎样？会看上去好斗（身体语言），语调严厉，措辞具有威胁性，让别人不敢靠近。从让人喜欢你或者愿意与你合作的角度讲，我们称之为一种“无效的态度”。有多少次我们看到气急败坏的家长斥责孩子，仅仅因为他们敲打超市里的香蕉？有多少次我们看到百无聊赖、冷漠无情的商店店员？还有脾气暴躁、缺乏耐心的医生？他们展示的都是这种“无效的态度”。我不想说这种做法是对是错，

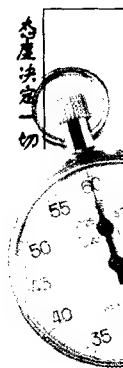


我只是从交流的角度指出，这样不利于有效地传达一个人的想法——如果他们有想法的话。这种情形的关键在于，他们之所以有这种“无效的态度”，是因为他们根本不知道自己想从交流中得到什么结果。

不要忘记“KFC”的“K”，它表示明确自己想要的结果（Know what you want）。如果不知道自己交流的目的，那么就无从向对方传递想法，也就失去了与人交往的基础。

大多数人把“我想要什么”理解为“我不想要什么”的反义词，他们的态度表明了这一点。实际上，“我不希望老板再对我吼叫”所表现出的态度，与“我想当老板”或者“我想得到升迁”完全不同。同样，“我不想整天卖领带了”传达出的态度和信号与“我想租艘渔船”有天壤之别。

想象力是一个人具有的最强大的力量，它甚至比意志力更强大。好好想一想，想象力通过画面语言、声音、触觉、嗅觉和味觉把感受反射在思想中。想象不是现实，它可以为你所用，也可以与你相背；可以让你感觉美妙，也可以让你感觉糟糕。所以，你给想象力输送的信息越好，它就能更好地规



划你的思想和态度，从而最终改善你的生活。

选择权在你手中

令人高兴的是，态度由你来选择。如果任你选择，那么为什么不选择一种“双赢的态度”呢？

假设你刚刚飞抵迈阿密国际机场，却错过了转往奥马哈的班机。无奈之下，你只能付出高昂的代价，搭乘下一趟航班了，所以你径直来到该航班的柜台前对着工作人员大嚷大叫。这是一种“无效的态度”。如果你的目的是取得服务员最大限度的帮助，你最好要选择“双赢的态度”，这样才能与之建立和谐关系，得到对方的合作。

下面的话也许我不该说，不过我已经多次成功地摆脱了交通罚款（有几次也失败了），而且不仅仅是违章停车的罚款。我坚信，如果一开始我就对警察说他的雷达监测器失灵了，或者大发雷霆，告诉他我是市长的外甥，以后我再也不会到这个地方来了等等，那么从一开始我就注定要失败了。如果我想让警察喜欢我，理解我的处境，不给我开罚单，那么我必须有一种“双赢的态度”，对他说“对不起”、“罚得有



理”、“哦，我真傻”或者“哦，是的，谢谢！”

上次发生这种情况时，警察先生跟着我一直来到了一个超市停车场，把警车停在了我的车后。我下了车，走到他的车边。从他的外貌、胡须和体形来看，我看出他是触觉型的人，或者说是以触觉为主的人（这一点以后会详细分析），于是我说出的第一句话是“您的执法公正合理”。因为，毫无疑问错误在我。他对我犯的错误进行了批评教育，警告我下不为例后放过了我。在此，关键在于我的态度确定了交流的基调，因为我知道我想得到什么结果。

在面对面沟通中，态度胜于一切。它是你生命中的核心力量，它决定着你所做的一切的成败与得失。

找出那些“无效的态度”不需要什么想象力——生气、急躁、欺骗、无聊、尖刻……那么为何不沉思片刻，找到一种“双赢的态度”呢？初次与人见面时，你可以表现得好奇、热情、关切、乐于助人、富有魅力，或者我最喜欢的“热情”。与人接触时，热情有着无穷的魔力。实际上，科学家已经发现，热情的态度可以激发大脑释放出有镇静作用的激素——这种“双赢的态度”所起的作用可想而知。不必说，以上所说



的态度都比报复和无礼有用。

扪心自问：“此时此刻，我想要什么？什么态度对我最有利？”记住，与人打交道时，只有两种态度供你选择：双赢的和无效的。

双赢的态度	无效的态度
热情	生气
激情	讥讽
自信	急躁
有能力帮助他人	无聊
放松	无礼
亲切	欺骗
好奇	悲观
机智	焦虑
自在	粗鲁
乐于助人	多疑
有魅力	有报复心
从容	恐惧
受欢迎	愚弄
愉快	尴尬
对人有兴趣	顺从



练习3 找回快乐的记忆

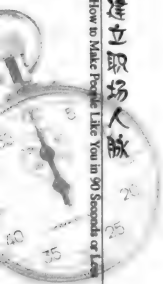
你是否知道，某些声音可以唤起你对生活中某些特殊事情的回忆。8岁时，妈妈带我到一个地方度假。当时站在我旁边的人正在做着新鲜的多纳圈，背景音乐是保罗·安卡（Paul Anka）演唱的《戴安娜》（Diana）。现在，每当听到这首歌，我都会闻到多纳圈的香味，都会想起那个愉快的假期。这里，勾起回忆的是一首歌，它还可以是某种声音或者视觉形象，也可以是一种感觉或动作。信不信由你，紧握拳头可能就会勾起人的回忆。

接着往下读，你就会明白我的意思。把用来写字的手紧紧握起来，然后松开。重复两次，这个动作将会勾起你的回忆。

1. 选择一种“双赢的态度”，也就是说，你知道初次与人见面时这种态度对你有用。这种态度可以是好奇、机智、热情或者耐心，总之你认为奏效的任何一种态度都行。但是，这种态度一定是你以前亲自体验过的，它能在你需要时招之即来。



2. 找一个舒适的地方，安静而且光线不会过于强烈，使你可以不受打扰地待上10分钟。坐下来，双脚放在地上，把空气慢慢吸入腹腔（不是胸腔），然后放松。
3. 现在，准备好了。闭上双眼，找出生活中的一个画面，当时你感受到了前面选择的这种态度。在脑子里把这个特定事件的情景勾画出来，把能记住的任何细节都放在画面中。画面的前景和背景是什么？画面是清晰还是模糊，是黑白的还是彩色的？画面是大还是小？慢慢地，尽可能地让它变得真切起来。现在步入画中，透过你自己的眼睛审视画中的一切。注意自己所看到的内容。
4. 然后，搜索与这幅画有关的声音。注意声音来自何处：前、后、左、右？它是洪亮的还是柔和的？它是什么声音？音乐声？说话声？倾听它的音调、音高和节奏。深入地倾听，它会如潮水般向你袭来。注意倾听每个音的音色，努力感觉它对你所选择的态度有什么影响。



5. 搜索与这件事情有关的身体感觉：你对周围事物的感知，气温，你的穿着，你的头发，你所站立或坐着的东西。然后注意体内的感受。这种感受来自何处？也许它会在你体内移动。让你的注意力沉浸在这些美妙的感觉中，尽情享受它们，驾驭它们。注意加入进来的气息和味道，并加以体会。
6. “外在的”眼睛仍然紧闭，透过“内在的”眼睛再次审视这一场景。让画面变得更清晰、更明亮、更雄浑、更宏大；让声音变得更强烈、更清楚、更纯净、更完美；让感觉变得更强烈、更丰富、更深沉、更温暖。如果这种感觉不断移动，那么跟随它，然后让它回到初始位置，强化它。随着这种感觉越来越强烈，不断地让它循环。让这种感觉把你淹没。
7. 让一切在大小、强度和清晰度上放大一倍。然后再放大一倍，再放大一倍。现在你的身心完全沉浸在这种体验之中，打量它、倾听它、感受它。尽可能使之强烈，



当你无法使之更强烈时，把画面再放大一倍，紧握拳头，让这种体验的巅峰变成勾起回忆的引子。感受这种体验在你体内涌动，再加以强化，然后当它达到顶点时握紧拳头，然后松开。让手放松，感受这种体验在你体内涌动。再做一次，然后让手和身体其他部位放松，慢慢放松。

过大约1分钟后，测试一下这个勾起回忆的引子。紧握拳头，注意注入你的五官的感觉。过两分钟再试一次。任何时候，只要你需要，这个有用的态度随时都会为你效劳。

有多少次你看到新闻人物接受电视采访时表现出失意的情绪？有多少次你看到商店促销员明确地表示他想换个地方干？有多少次你的同事对负责复印工作的人发火，嫌他动作太慢？有多少次你看到乘客对司机粗鲁无礼，而对方却是唯一能把你们送到目的地的人？这些都是“无效的态度”。从交流的角度来看，这样的态度注定要使人遭遇失败。

“双赢的态度”是传递可爱成分的主要工具，它



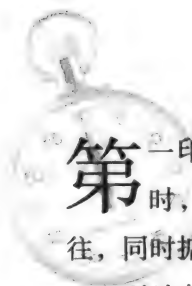
的作用如同魔力一般。不等你开口，你的姿势、举动和表情就会表白你的心声。

越早知道自己想要的结果，更快地明确得到这种结果需要的最有用的态度，你的身体语言、声音和措辞就会更快地得到调整，以帮助你实现目的。

结论不言而喻。一个人越明白自己想要什么，他就越有可能得到什么，因为他专注而且积极，这一点体现在他的态度于外在和内在表现之中。下次遇到初次见面的人时，选择一种愉快的态度，看一看整个过程会发生什么变化。你会看上去愉快，听起来开心，说出的话令人高兴。这就是一整套“交流流程”。别人会根据你传递的信号，在对你的回应上做出重大调整。

下一章将详细探讨这些信号是如何经过整合，让你呈现出积极形象的。

5. 行胜于言



第一印象的作用非常强大。每当与人初次见面时，我们都会凭本能来评价对方是否值得交往，同时掂量其中蕴藏的机会。

无论如何努力，我们都无法逃避一个事实：初次与人会面时外表形象的重要性。倘若你准备与人建立和谐关系，得体的衣着会助你给人留下正面印象，但是如何让人对你产生热情呢？如何展示你独特个性中可爱的一面呢？

身体语言

身体语言包括姿势、表情和手势，别人对你作



出回应或者作出评价时，它的作用要占一半以上。

谈到身体语言时，人们一般认为它涉及的是颈部以下的活动。但是我们向别人传达信息时，以及别人对我们作出评价时，更多是依赖于颈部以上的活动。面部表情、点头或者头部的倾斜，与颈部以下的活动同样能说明问题，甚至有过之而无不及。

身体传递出的信号内涵丰富而全面。有些信号是我们与生俱来的，有些则是我们在社会和文化中后天习得的。无论在地球的哪个角落，恐慌都会屏蔽我们的心灵，冻结我们的手脚。微笑在哪个大洲都是微笑，而悲伤无论是在纽约还是巴布亚新几内亚的表现都是双唇低垂。无论是在冰岛还是印度尼西亚，紧握拳头都是表示决心，张开手掌都是表示真诚，它们传递的信息没有任何不同。

无论在世界的哪个位置，父母亲哄孩子时都会本能地把头部靠在婴儿的左侧，贴近孩子的心脏。问题的关键是心脏。面部表情和身体语言都遵从于这个更高目标：帮助你保持感觉、情绪和情感的中心——心脏的良好状态。

关于身体语言的著作数不胜数，但是除此之外，有关交流的形式却鲜有著述。从广义上，交流形式可以



分为两类：敞开的和封闭的。敞开的身体语言敞开了心灵，而封闭的身体语言则是对内心的防卫或者保护。

敞开式身体语言

敞开式身体语言袒露的是心和身（当然是在一定程度上），传递出的信号是合作、认同、愿意、热情和赞成。这些都是应该展示的姿态，它们表示信任，它们说的是：“可以！”

身体不会撒谎。如果没有你的指示，你的身体会用它自身的语言向别人的身体传递你的思想和感情，而对方的身体对这些语言心领神会。这一语言中的任何矛盾之处都会阻碍和谐关系的建立。

杰勒德·尼伦伯格（Gerard I. Nierenberg）在他的经典著作《读人如读书》（*How to Read a Person like a Book*）中，阐明了姿势敞开的意义。这些姿势包括手掌张开，双臂不交叉，还有偶尔微微靠近对方，以表明“我是和你在一起的”，表明一种接纳。例如，敞开上衣、外套或夹克，无论实际上还是象征意义上，都是袒露内心。如果两种意义兼具，这样的姿势就说明“进展顺利”。



积极、敞开的姿势能拉近你与对方的距离。做出这样的姿势通常比较慢而且是有意识的。如果一个心胸坦诚的人用心与另一个人接触，他们之间就会形成强有力的联系，就可能建立起相互信任。（你知道令人愉悦的拥抱是什么感觉吗？心与心的交流又是什么感觉？）

初次遇到某人时，立即热情地把你的心指向对方的心。它的作用非常神奇。

另外还有一些普通的敞开式姿势，包括站立时双手放在髋部，双脚分开，这表明你的热情和意愿；就坐时身体前倾（同时还可能伴随其他敞开的姿势）。身体前倾表明你的兴趣，双臂或双腿不交叉，表明你愿意倾听别人的建议。

封闭式身体语言

遮挡身体或保护心脏的姿势表明了一种防卫姿态，它表示抵制、失落、焦虑、固执、紧张或急躁。这些都是否定的姿势，它们说出的是：“不行！”

双臂交叉通常表现出的是十足的自卫态势。这样的动作遮挡了心脏，保护了自己的情感。虽然交



叉双臂也可表示相对放松，但它与遮挡心脏时交叉双臂存在差异，这种差异在于伴随的是什么姿势。例如，你的双臂是松弛地交叉在一起，还是紧贴身体交叉在一起？你的手掌是紧握的还是张开的？

防卫性姿势常常来得快而模糊，几乎是无意识的。身体有它自己的思想，并且受态度左右，也就是有用的和无用的态度。除了交叉双臂外，最明显的防卫性姿势是逃避对方的目光接触，以及把身体转向别处。坐立不安是另一种负面姿势，它也表明急躁或紧张。

现在你就可以分清二者的区别了：有人与你交谈时和你坦诚地正面对；有人双臂交叉，双肩耸立，与你侧面对。前者心胸敞开直指你的心脏；后者心脏指向他处，以求自我保护。一个对你坦诚，另一个对你封闭。两种姿势传递出的感情截然不同。

其他姿势

手势也是身体语言词汇库中的组成部分。手势也可以分为敞开的（积极反应）和封闭的或隐蔽的（消极反应），只是相对其他姿势而言，手势更复杂，

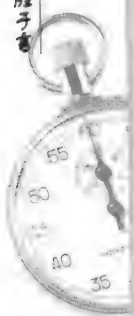


更富有表现力。在此我要声明，每一个姿势，就像这里所说的每一个字一样，并没有多大说服力。只有两个以上的姿势同时使用，或者与面部表情或某个全身的身体语言合并使用时，你才能明白紧握拳头这个特定动作代表的是“哇，我的马赢了”，而不是“我真想揍扁他”。

颈部以上的身体语言也存在同样的差异。绽开的笑脸、目光接触、作出回应、显示出好奇、挑一挑眉毛，都表示你的兴趣。在非正式会面时，迅速看一眼对方然后双眼低垂，仿佛在说：“我信任你，我不怕你。”延长打量对方的时间会加强正面的信号。在交谈中，还可以在一句话结束时用点头暗示自己期待得到对方的反应。

与之相反的，是紧锁的面容、蹙眉、撇嘴、回避目光接触。面部表情还有一种负面回应，我们委婉地称之为中性表情或无表情。这种表情其实就是我们常说的“呆若木鸡”。下一章中，我们会探讨如何应对这种所谓的无表情。如果不知道如何应对，你会感到不知所措。

我常常环顾我的听众，从中找出以前听过我的讲座的人。我之所以能认出他们，是因为当他们看



到我时脸上带着“认识我的神情”。这种神情，甚至可以说这种态度，是一种无声的期待，期待我会迅速认出他们。在你遇到从未谋面的人时，这种神情常常可以创造奇迹。如果你现在一人独处，那么立刻就可以试一试。微笑地张开嘴，眉毛弯起来，头轻微地后倾，心里充满期待，就像注视着一个想象中的人。另一个练习是微微向一侧看，头也略向一侧倾斜，然后目光回到对方脸上，而且尽可能不蹙眉，不撇嘴。试着做一下，要做得尽可能微妙。

去年春天，我给女儿和她的朋友们租了辆公共汽车，以便在有舞会的时候接送她们。在出租办公室交租金时，我注意到相邻的桌前坐着一位女性。她脸上的表情仿佛在说她认识我，可我绞尽脑汁也没想起她是谁。



调情

调情通常是指让某个人知道你喜欢他（她），并且以后你会继续追求他（她）。毫无疑问，在这种游戏中，身体语言发挥着巨大作用，目光接触更是不可或缺。还有无数细小的姿势用来传递信



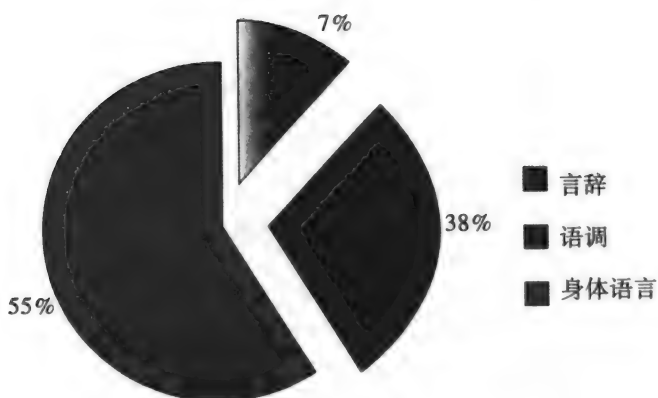
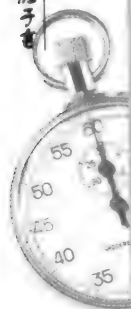
号：头部倾斜，目光接触时间比一般要长，胯部的角度，还有穿过秀发的手指。环顾左右这个姿势本身可以表示怀疑，但如果与微笑和眯起双眼同时进行，它就是一个有力的调情姿态。

男人走路昂首阔步以传递信号，女人则扭动胯部；男人轻轻松开领带，女人则轻舔双唇。双方不断通过目光和姿势传递着对彼此的兴趣，直到一些细小的动作加入进来，并且表示“可以”。

最后我只好说：“抱歉，我们以前见过吗？”

“没有。”她认真地说。然后她从桌前站起来，把手伸向我，微笑着说：“你好，我叫纳塔利。”

是我先开了口，但她的举动礼貌得体。她站起来，伸出手，微笑，自我介绍。所有这一切来得都那样自然，不是吗？我也说不出为什么，但我们建立了和谐的关系，她把我引入了谈话中。



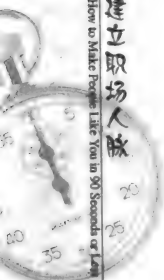
言行的一致性

为什么我们明知那些名演员讲话时只是念别人写好的词句，却依然喜欢他们，把他们的话当真？因为他们可信，因为他们保持了自身的一致性。



信息混乱

罗莎是个服务生。她把从报纸上撕下的广告



折起来，擦好桌子准备放电脑，然后离开了住处。

在电器商店，罗莎在某品牌的台式电脑旁徘徊。这时一个年轻的促销员看到了她手中的广告，然后向她走来。他解开了夹克衫的扣子，手掌向上，注视着她的双眼，同时微笑着说：“我看你已经找到了。你好！我叫托尼。”

接下来的10分钟，托尼自然、真诚地和罗莎交谈起来。他们讨论着这款电脑的特性，同时他注视着她，没有藏起双手，身体还不时地向前倾斜一下。托尼主动赠送价值95美元的附件，甚至同意为她付税。罗莎饶有兴致地听着，头向一侧倾斜，手托着脸颊。

最后，罗莎做了决定。她点头说道：“行，这一款适合我。”

“太好了。”托尼迫切地搓起了双手，“我把这台电脑拿下来，再找几个箱子来，这需要5分钟。”

罗莎侧对着托尼，皱着眉说：“你们难道没有装在箱子里的新电脑？”



“现在可能不太好找。”托尼的手握了起来，干脆放进了口袋里，“可能你不会相信，我们的电脑卖得飞快。”他系上夹克衫的扣子，耸了耸肩，神情紧张地笑了笑。

“可这是一台展示品呀？”罗莎歪着头问。

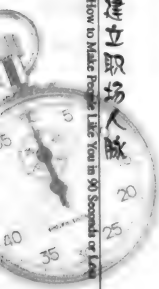
“这是今天早晨刚到的货。”托尼带着虚假的微笑回应道。他把双臂交叉放在胸前，侧面对着她，假装在看邻近的电视机专柜发生的情况。他支支吾吾、声音微弱地说：“它和新机子的质量保证是一样的。”

罗莎怀疑地用手摩擦着鼻子：“今天早晨才到的货？好吧，你有书面保单吗？”

托尼背过身去，转向屏幕，摆弄起电源线，总之是在找借口回避她。无意中，他通过墙上的镜子，看到了自己在镜子中的形象。“哦，我的天，简直像个大傻瓜！”他心里暗想。他咬住嘴唇，向罗莎转过身去。

但是罗莎已经走了。

作为一名出色的服务生，罗莎习惯于阅读别人的身体语言。她看出那个促销员的姿势和言语



是相互矛盾的（不一致），于是她知道应该相信对方的姿势。托尼的语调由令人鼓舞到委曲求全，正好验证了她的猜疑。

1967年，现任美国加州大学洛杉矶分校名誉教授的阿尔伯特·梅拉宾(Albert Mehrabian)开展了一项被广泛运用的交流研究。他认为，可信性取决于交流在3个方面的一致性，也就是三者的相辅相成。在一篇题为《解读不一致的交流》(*Decoding of Inconsistent Communication*)的论文中，他指出了不同交流渠道传递出的信息百分比：非常有趣，55%是通过我们的视觉传递的；有38%是通过声音传递的；有7%是通过实际所说的话传递的。

教授把它称之为交流的“3V”：视觉（Visual）、声音(Vocal)和言辞(Verbal)。要想取信于人，这三者必须传达同样的信息。这是有意识建立的和谐关系的最根本所在。在整个交流中，非语言成分占一半以上！最为重要的是交流表现，是我们的身体语言：我们的动作、穿着、活动、姿势等等。

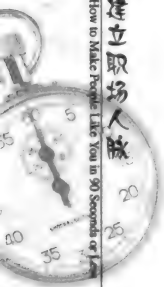
这需要证明吗？想一想上次你和某个人在一起的情景，她站在那里双臂交叉，脚不停地敲打地面，



神情烦躁，然后生气地甩出一句话：“我挺好的。”你相信哪个线索——措辞、身体语言，还是语调？身体信号通常比所说的话分量更重。交流中有55%的信息是通过身体语言传达的，所以通过身体语言向别人传递敞开或封闭的姿态，不管是有意识还是无意识地，做起来都轻而易举。你本能反应的真实写照是姿态，而非言辞。

如果你想让别人觉得你是值得信任的，那么就必须保持表达的一致性，口头语言和身体语言必须传递同样的信号。否则，别人的身体就会把它的不适反射给你的身体。在这种交流中，你的身体会根据对方的不适感觉混合出一种化学鸡尾酒，并把这种信号传递给大脑。接着，你们双方都会感到不自在，和谐关系也就很难形成。当对方注意到你的言辞和姿势之间的不一致时，他们会相信你的姿势，并作出相应的回应。

因此，只有身体、语调和言辞相辅相成，才能形成一致性。当身体、语调和言辞传达相同信息时，你才会显得真诚，别人才会相信你。所以说，“双赢的态度”非常重要。表现出真诚，或者一致性，是建立信任的关键要素，而信任将打开通向可爱和和



谐关系的大门。

必须确保自己的言辞、语调和姿势表达同样的主题。注意发现别人在这三方面的不一致，看看自己会有何感受。



练习4 言辞和语调的一致

用生气、无聊、惊讶、轻浮这几种不同的语调读出下面的句子。注意自己的身体语言、面部表情和呼吸是如何共同改变你的情感状态的。

“已经晚了。”

“吃饱了。”

“看着我。”

“你在哪儿出生的？”

找一个朋友，让他检查你说这几句话时的语调。看看他是否能说出你要表达的4种感情。如果区别不明显，继续练习，直到清楚为止。

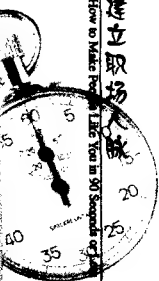
我们都看过过去的老电影：两个人坐在一辆车上，司机不停地猛打方向盘，而背景显示，前面的



路是笔直笔直的。这当然是假的，因为你知道，其实他们只是在摄影棚里，坐在一个箱子里上下颠簸而已。理智告诉你，有什么地方不对劲，有什么地方不协调，所以你不会相信眼前看到的一切。也许你有过这样的经历：有人对你发火，在发火过程中突然对你露出了别有用心的微笑。这个微笑来得突然，去得迅速，非常奇怪。这又是一个言行不一致的现象。这个微笑和发火不协调，它是虚假的。

识别他人的矛盾行为是又一项生存本领。假如你正在度假，有个陌生人向你走近。他一边对你笑，同时快速搓着双手，舔着嘴唇，对你说：“早上好！你愿意加入世界上最棒的分时度假计划吗？”这时你就要警惕了。迅速检查别人是否保持了一致性，这是人的本能，所以第一印象非常重要。

人的感情和意图常常被周围的人误解。例如，在我的讲座中，有位女士发现自己无意识地使用了与话语不一致的语调。“不，我不是不明白。我很感兴趣。”测试时她坚持这样说。再测试时，她说：“不，我不难过。我很放松。”这样反复几次后，她含着眼泪说：“现在我明白为什么孩子总是对我说：‘妈妈，你为什么总是对我发火？’其实我并不是对



他发火。有时，我只是太激动了。”

这位女士还告诉我们，她的同事总是埋怨她喜欢挖苦人，而从她自己这方面讲，她只是说了实话而已。其实，挖苦就是用和语言措辞相矛盾的语调说话。二者交织在一起时，接收信息的一方就会相信语调所传达的内容。假设你让自己的球队失望了，有人却说了句“太棒了”，不过语调中带着厌烦的情绪。如果你打入一粒漂亮的进球，那么情况就不同了，那个人就会兴奋地说：“太棒了！”

一致性有个不变的规律，那就是：当姿势、语调和言辞不一致时，别人相信的是姿势。找个认识的人，撅起嘴，皱着眉，交叉着双臂，对他说：“我真的很喜欢你。”问问对方有什么感想。或者找面镜子，对着镜子试一试，效果会更明显。怎么样？你明白我的意思了吗？姿势会暴露你的真实意图。

把握好自己

你在与人初次见面时感到紧张吗？

从生理学上讲，紧张与兴奋有很多共性：心跳



急促、胃肠搅动、呼吸加重、坐立不安。但是这两种状态中，一种会把你逼到黑暗的角落，另一种则会让你感觉良好、勇往直前。紧张通常伴随着惊慌而来，自然地，这会使身体活动加快。紧张主要来自意识的增强，所以试着放慢这种意识，而且要有意地这样做。一个非常有用的技巧是，想象自己的鼻孔长在肚脐下方，吸气和呼气都是在那里进行的。做得越慢，你就表现得越从容。

越早告诉自己“我只是兴奋，而不是紧张”，你就能越快地向潜意识相信这就是你的真实感受。改变态度后，身体语言和语调会随之改变，以适应你的最新态度。记住，大多数人都像你一样，迫切地希望与人建立和谐的关系。而对方却会毫不留情地对你加以猜疑。

不要太着急！在美国普林斯顿大学进行的一项研究中，男生和女生都接受了关于初次见面时如何评判别人的调查。被拒绝的最普遍理由是过于急切。也不要笑得太过分，表现得太机智，太有礼貌，也不要试图给人施恩惠。

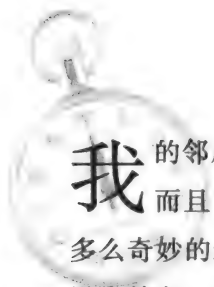
你的态度变得日益从容，别人就会越来越注意



到你特有的品质，并因此把你区别于其他人，也就是把你看成一个独特的个体。你会轻松自然地展示出自己独特个性中可爱的一面，会对建立和谐关系进行更有意识的控制，也会更自信。

但是，不管你采用哪种态度（有用的或者无用的），只要你不保持自身的一致性，那么和谐关系就无从建立。因为态度决定一切，它是与人初次见面时形成第一印象的必要因素。

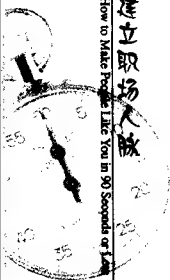
6. 物以类聚， 人以群分



我的邻居喜欢钓鱼，他的两个儿子也喜欢钓鱼，而且，他们长得也像爸爸，走路也像爸爸。多么奇妙的纽带关系呀！我不钓鱼，五个儿子中也没人钓鱼，但令人欣慰的是，我们有着同样的幽默感。我在苏格兰的姑姑是医生，她的女儿也是医生，她们的思维方式也非常相近。这也是巧合吗？在阿姆斯特丹城外，在周三的集市上，有个女人卖给我一大块哥达干奶酪。她的母亲和女儿都给她打工，而且她们的穿着也都一样。

怎样解释这种现象呢？其中有什么规律吗？他们为何如此相像？在许多层面，他们都有相似的行为，包括生理上和心理上，因为他们具有同步性。

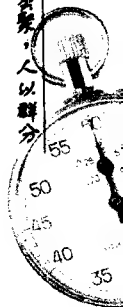
邻居家最小的儿子只有3岁，但他手握钓鱼竿的



姿势已经令人刮目相看了，就像他的爸爸。他坐在那里，和爸爸一模一样，往鱼钩上穿线时，他会不时地看爸爸一眼，以确保自己穿得正确。某个不易察觉的表情意味着“接着干”，另一个表情好像在说“当心”，再一个意思是“不，你弄错了”。这个孩子凭着本能向父亲学习，同时从父亲的表情、身体语言，有时是温柔和充满鼓励的声音中得到了微妙的指导。

自然的同步性

通过接受别人的指导，并与他们建立起和谐关系，我们能学会许多生活技巧。我们不断从父母、同龄人、老师、教练、电视、电影和环境接收信息，并以此与他们保持同步，对他们的情感反应作出调整，从而形成自己的行为。从一出生开始，我们就在有意无意地与别人保持同步。婴儿的身体节律与母亲相似，幼儿的情绪总是受父亲影响，儿童喜欢的玩具总是与同龄人相似，少年的兴趣总是追逐流行，而成人的喜好也总是受同事、朋友和周围人的影响。



每时每刻，我们总在与身边的人保持同步，从不停歇。这种同步伴随着我们成长，离开它我们将无法生存。人们的行为总在相互影响。与人共处的每一时刻，我们都会参照着别人小心地调整自己的行为，别人也是如此。这就是同步。我们无意识地对这些信号加以处理，然后通过情感反馈给对方。这样，我们才会充满力量和信心，我们才会感到安全，才会成长进步。所以，我们会喜欢、信任那些与我们相像的人，和他们在一起时我们会觉得身心自在。

人们雇用和自己相像的人。

人们从和自己相像的人那里购物。

人们与和自己相像的人约会。

人们把钱借给和自己相像的人。

.....

也许你会发现，你会与某些人在第一次见面时就十分投缘，一见如故，而与另一些人就无法自然产生这种和谐关系，甚至你初次见到某些人时还会立即对其生厌。这种体验我们都经历过，但是你是否想过为什么会这样？为什么对有些人你会自然



地产生信任感并感到自在？

回忆一下上周你遇到的一些人。在脑海里回忆一下他们的样子。如果你喜欢某人，那么你喜欢他哪一点？很可能你们有着某些共同点——兴趣、态度或者走路姿势。相处融洽的人之间通常都存在着共性。与那些毫无共同点的人相比，那些有着同样的想法、有着同样的音乐或食物品位、阅读同类书籍、喜欢同样的节日、有相同的爱好、享受着相同的体育运动或度假地点的人，彼此会立即产生亲近感，并且相互欣赏。

在讲演的时候，我会走到一块大黑板前，在上面写上：

我喜欢你！

在这句令人高兴的话下面，我又写道：

我像你！

我们喜欢与自己相像的人，这是一个事实。与熟悉的人在一起，我们会感到自在。想一想你的好朋友。你之所以和他们相处融洽，是因为你们有着相似的想法，也许连行为方式都很相似。当然，你们之间也会有很多分歧和争论，但从本质上来说，你们是相像的。



兴趣相投的人之间存在人脉。如果你和某个同事一样，都喜欢汽车运动，这就是形成和谐关系的基础。也许你有两个蹒跚学步的孩子，你们每天下午都去公园，在那里你可以遇到别的母亲，这也是形成和谐关系的基础。你一定听说过“物以类聚，人以群分”这个成语。这句话的意思很简单，一个人和与自己相像的人在一起会感到舒服自在。

偶然建立的人脉，其基础不仅仅在于外表。共同的信仰、外表、品位和环境……这一切都有利于建立和谐关系。也许与说话流利、擅长表达的人在一起会令你感到自在；也许与说话温柔、细声细语的人在一起你会感到舒服；也许你喜欢和那些交流时能考虑别人感受的人相处；也许你喜欢与那些说话直截了当、毫不掩饰的人交往。若你能在偶然间与某人建立和谐关系的话，这个人必定与你有着相似的个人风格。

同步的艺术

但是，为什么非要坐等人脉自然建成呢？为什



么不在遇到别人时直接开始与对方的行为保持同步呢？为什么不花90秒甚至更少时间，有意识地与对方建立人脉呢？

你可以到任意一家餐馆、咖啡馆、购物中心或其他公共场所走走，看看哪些人之间存在“人脉”，哪些人之间没有这种关系。那些存在和谐关系的人聚在一起时，他们甚至连坐姿都是一样的。注意观察他们是怎样倾斜身体向对方靠近的，注意他们的双腿和双臂的姿势。那些存在和谐关系的人就像舞伴一样彼此保持着同步：一个人端起杯子，另一个人跟着也端起来；一个人的背向后靠，另一个人同样如此；一个人说话温柔，另一个也很温柔。“舞蹈”继续进行：身体姿势、节奏、语调都无二致。现在找一找那些明明身在一处，却无法保持同步的人，观察他们之间有什么差异。哪一类人之间相处更愉快？

最近我在伦敦的一个礼堂里讲演。就在倒数第10排的座位上，有一对漂亮的夫妻。他们穿着得体，而且非常注重颜色和细节。我注意到他们时，他们的坐姿相同，身体都向右倾斜，手指弯曲，搭在座椅的扶手上。然后，他们不约而同地把身体重心移



向了左侧，就像花样游泳运动员一样保持动作同步，点头如此，微笑也如此。他们的表现证明了我上面所讲的内容。后来，我和他们攀谈，得知他们已经结婚47年了。他们生活得健康、快乐，并且完全保持了同步。

那么，我们的目标就是发现同步的模式，并将其用到我们所遇到的不同类型的人们身上。建立人脉的关键是学会梅拉宾教授所说的“3V”同步，也就是人类交流中三个要素的一致性——视觉、听觉和言辞，以便尽可能更像对方，从而打开交往之门。

但是这是说我们要学会虚伪或不真诚吗？不。记住，我们所说的只是1分半钟内的事情！我并不是让你完全、永久地作出改变。你所做的一切只是为了与对方保持同步，从而使之感觉舒适自在，这样，如果接下来你们有更多时间，剩下的事就会水到渠成了。我们并不需要原封不动地复制对方的动作、语调和言辞，只需要做和朋友在一起时要做的事情。

同步技巧就是通向我们最宝贵的资源——“别人”的连接装置。随着与对方本能地彼此靠近，不管我们想得到合作、情感反馈，还是要满足切实需要，与之

同步都会加快双方的思想统一。

在国外旅游时，吹风机或电动剃须刀常常与插座不匹配，需要适配器方能解决问题。适配器就是帮助你连通电源的连接装置。当你和别人交流时，情形与之完全相同。就像吹风机或电动剃须刀一样，你需要一个适配器。那么就把保持同步性看做使你轻松、迅速地与他人建立畅通联系的适配装置。保持同步性能让别人与你相处时敞开心胸、放松心情、保持快乐。你只需做对方做的事，变得就像对方一样，直到那个人想：我不认识这个人，但他身上有我真正喜欢的特点！

你可以把保持同步性看做你和另一个人同时划着各自的船，你们以同样的速度驶向相同的方向。你和他步调一致、节奏相同。你们的呼吸频率、情绪和想法完全一样。他划桨时，你也在划。

几年前的一个晚上，当我坐在一家滑雪俱乐部里，等待我的两个孩子结束晚间的滑雪课程时，与一个邻居不期而遇。他是一个律师，和我全家只是点头之交。看到他时，我决定在他身上试试简单的同步性技巧。我确定了自己想要的结果（不要忘了



自己想要的是什么)，决定不断地对他运用同步性技巧，直到他对我做了一个肯定的友好姿势。我平静地站起来，他也认出了我。我们就在那个宽敞的房间里相遇了。

“你好。”他握着我的手，不动声色地微笑着说。

我用和他相同的语调、相同的表情、相同的姿势回应道：“你好。”

他的一只手放在髋部，另一只手指着教室的窗户说：“等孩子下课呢！”

“我也是。”我复制了他的姿势，“我也在等孩子下课。”

在不到30秒的时间内，我礼貌地与他保持同步，进行着一些无关痛痒的交谈，直到他突然说道：“你知道吗，我们和你全家很少见面呢，哪天晚上到我家吃饭吧？”

我们当场约定了时间。从他的嘴角间，我几乎可以读懂这一切是怎么回事。他在想：“这个人身上有我真正喜欢的东西，但我说不出究竟是什么。”显然，如果他觉得我是在学他，他就永远不会发出这个邀请。

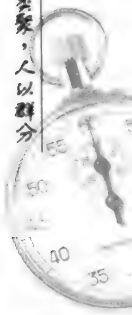
虽然我是在与他保持同步，但我是用一种“双赢

的态度”与他拉近距离：热情。从表面上看，我和他的表现非常相近。我面对他，很快做出了和他完全一样的动作，还使用相似的姿势和面部表情。从声音角度来说，他的语调和语速很容易跟上。我说的话也和他差不多。这听起来好像很复杂，但实际上，这只用了区区几秒钟。我真的想进一步了解他，而当时正是个绝佳机会。我敢肯定，我们俩都体会到了只有在人与人之间才能产生的共鸣的兴奋——一种有了新朋友的兴奋。与人交往，和谐相处，从而建立友谊或亲密关系，世界上还有什么比这更令人激动、更令人满足呢？



强势人物的威力

萨伯先生是个大连锁商店的老板，他恶劣的态度在业内无人不知。一天，他把3个极具竞争力的国内知名品牌的产品经理召集到了他旗下的一家商店。他把他们领到货架旁——货架上摆着他们的产品，然后开始斥责他们，因为他认为他们的产品外观太难看。他的手臂不断挥舞着，用来指出问题的所在。他的声音高低起伏，偶尔停下来瞪着每个人，甚至



还用手指戳着其中一位名叫保罗的经理的肩膀。他的长篇大论结束后，其中两个人仍然心有余悸，点着头给自己的问题找借口，这反而让萨伯先生有了发火的理由。

萨伯先生刚开始他的咆哮式演说，保罗就巧妙地与萨伯的情绪和发火的怪癖保持同步。当轮到他对这位怒气冲天的老板作出回应时，他几乎成了萨伯第二，但是他的方式完全不会令人恐惧。他的手臂姿势、语调、停顿与萨伯先生极其相似，而且，他甚至用手指戳着萨伯先生的肩膀说：“你说得完全正确。”

他们交谈了大约1分钟，保罗的动作舒缓下来，萨伯先生也平静了下来。谈话结束时，萨伯先生搂着保罗的肩膀，陪着他走到货架尽头。并为他叫来一名店员，对那名店员说：“给这个人提供他需要的一切帮助。”

保罗成功地进入了萨伯的世界，并且迅速、巧妙而不失礼节地达成了自己想要的结果。

如何应对难以打交道的人？人们常常问我，如果遇到油盐不浸的人怎么办？这样的人往往在你面



前双唇紧闭，两臂交叉或者双手插进口袋里。另外，如果遇到盛气凌人、羞怯扭捏、牢骚满腹、狂妄自大或者挑衅好斗的人，应该怎么办？本书的主旨并不是从细节上教你如何对症下药，不过对付这些人，还是有一些原则可以遵循的。

第一条，遇到难对付的人时，首先问自己一个问题：“我真的需要和这个人打交道吗？”如果答案是否定的，那么不要管他。如果答案是肯定的，问问自己希望得到什么结果。你最想得到的结果是什么？别去想你不想得到的结果。（还记得KFC吗）

当你与“难对付的人”保持同步时，关键是要表现得咄咄逼人。一旦你的身体和语调与对方保持同步，就可以开始把他带出自我的圈子。胳膊打开，肩膀放松，看看对方是否跟着你做同样的动作。如果没有，回到最初状态，过大约一分钟后再试一次。

面对那些羞怯的人时，要尽量发现他们的兴趣所在，与他们的动作和语调保持同步，然后不慌不忙地问他们一些没有固定答案的问题（详见下一章），直到你看到对方表现出热情。要通过引导他们的姿态，一点点地带他们走出自我。试着身体前倾，看



看他们是否会模仿你。如果对方没跟着做，然后回过头来重新开始。哪怕一点细小的事情也要与对方保持同步，这样做的结果会令你感到惊讶。

何时开始保持同步？见面后两秒内就开始。记住第2章中的顺序：敞开（“双赢的态度”和敞开的身体语言）——心脏（朝向对方）——眼睛（主动进行目光接触）——微笑（主动微笑）——打招呼（自我介绍）——前倾（保持同步，表示兴趣）。

任何增加共性、减少差异的事情都是好事。做到这一点的捷径，就是在尽可能多的方面与对方保持同步——摆出同样的姿态、做同样的动作、采取同样的说话方式。

保持态度同步

关于态度同步的科学被命名为多方一致性，还包括定位和情绪。当朋友遇到挫折时，你能和他站在一起；孩子遇到学习问题时，能得到父母的深切关注；配偶获得升迁时，你能分享他（她）的兴奋……这些通常都是有益的做法。当人们同舟共济时，往往会很快进入同步状态，能够同甘苦、共患难。

找到并进入别人的情感状态，在“内心认同”



他们的同时，与他们的动作、呼吸节奏、表情保持一致。通过他们的声音捕捉他们的情绪，并把同样的情绪反射回去。

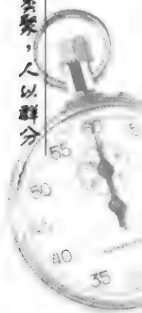
保持身体语言的同步

我们已经知道，身体语言在交流中占的比重是55%。这是建立人脉时最明显、最容易、最有效的同步方式。假如你从本书中学到的唯一本领是与别人的身体语言保持同步，那么你就比上个月前进了

一步。

保持身体语言同步可以粗略地分为两种：复制，意思是和对方做相同的事情（他动左手，你也动左手）；反射，就像面对镜中人一样模仿他的动作（他动左手，你动右手）。

也许你会想，对方会不会发现我在学他的行为呀？其实，他们不会发现，除非你模仿得太明显。记住，你的动作必须微妙而礼貌。如果别人用手指挖耳朵，而你也挖耳朵，那么也许他会注意到。但是一个人专注于谈话时，一般不会注意到微妙的同步活动。

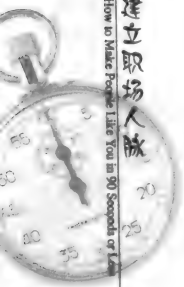


举止虽自然

戴夫打算出门为妻子挑选结婚周年纪念礼物。他把目标锁定在两个选择上：一个是最新款的掌上电脑，另一个是可以挂在餐厅的一幅画。

从戴夫在购物中心停车的地点来看，先到电脑商店比较方便。还好，当时正是上午的中间时段，商店里人并不多。戴夫向柜台走过去时，一名身穿黑色西装的促销员向他点头微笑。一切进行得还不错。这名促销员开始向戴夫讲解各款掌上电脑的差异，他抬起右脚，放在了身边的小凳子上。然后，他的身体向右腿膝部前倾，并继续讲解。就在这时，戴夫迫不及待地走开了。并不是因为他对店员的讲解不感兴趣，而是因为对方这种不雅的抬腿姿势与戴夫的举止完全不合拍，这也让戴夫感到很不舒服。

画廊中就完全是另一番景象了。戴夫在一幅引起他注意的画前停下来，摆出一幅深思的样子：重心落在一条腿上，胳膊弯曲，但一只手扶在脸部，一个手指停在了嘴唇边。过了大概一分钟，他发觉有人静静地站在自己身边，接着听到一个



轻柔的声音说：“不错吧？”

“是的，不错。”戴夫若有所思地回答道。

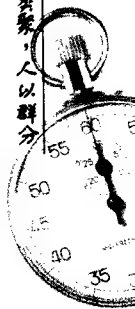
“如果需要帮助，请告诉我。”他身边那位女士说。然后，她抽身退到了画廊的另一端。

不到5分钟，戴夫就买下了那幅画。这一切似乎自然得顺理成章。

戴夫只是看到画就感到舒服。而那位女士悄悄地走到他身边时，使用的是和他一样的身体语言，形成了相同的姿态。她用完美而毫不费力的同步技巧，天衣无缝地与戴夫进行着交往：55%身体语言，38%语调，7%言语。

手势。在通过“复制”和“反射”保持同步时，手和胳膊的活动尤其容易、自然。有人说话时喜欢耸肩，有人则喜欢比画双手。他们做什么动作，你就做什么动作。如果一开始你觉得不舒服，可以有间隔地做，直到你变成一位同步专家。仅仅注意到手势的不同类型这一点，也是朝着让别人在90秒甚至更短时间内喜欢你这一目标迈出的一大步。

身体姿势。整个身体的姿势叫做体态。它是一

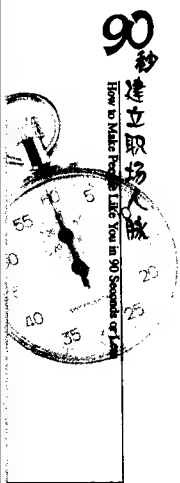


个人的自我展示，是情感状态的指示器。所以有时我们说要“摆出一个姿势”。如果你能准确地“摆出”另一个人的姿势，你就能更容易理解他的感受。

全身动作。不管是在求职面试时，还是和博物馆募捐者交谈时，注意观察对方的全身动作，然后悄悄地复制或反射这些动作。如果他翘着一条腿，你也翘起一条腿；如果他的身子向硕大的钢琴边倾斜，你也向那边倾斜；如果他侧身坐在宴会桌前，你也侧身而坐；如果他两手叉腰，你也叉腰。像倾斜、走路、转身这些身体动作非常容易保持同步。

歪头和点头。这是最容易保持同步的动作。时尚摄影师知道，一幅引人入胜的封面照片应该传达什么感觉，而这种感觉大多来自拍摄对象轻微的一歪头或一点头所透出的韵味。脸部当然很重要，但是传达信息的是角度。仔细观察一下，多数优秀的医生或治疗专家会毫不犹豫地歪头和点头动作上与别人保持一致。这样的动作仿佛在说：“我在听你说话，我明白你所说的意思，我能体会你的感受。”

面部表情。除了歪头和点头之外，面部表情也能表示同意和理解，而且来得更自然。当别人对你微笑时，你会本能地回对方以微笑；当对方惊讶地瞪大双眼时，

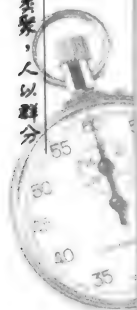


你也把同样的表情回传给他。下次聚餐时，注意观察那些拥有最密切的和谐关系的人之间自始至终都在做什么。这个方法容易、自然，保证让别人在90秒甚至更短时间内喜欢你。目光接触的频率和风格也可以模仿，不管是飞快的、直接的，还是羞怯的，接收这个表情，并把它回传给对方。

呼吸。注意呼吸。是快是慢？是在胸腔上部还是下部，还是来自肚脐？观察别人的肩膀或者衣服的褶皱处，你就能看出他们的呼吸方式。与他们的呼吸方式同步，会令对方感到踏实、舒服。

我曾教那些陪护癌症患者的志愿者如何与他们的陪护对象建立和谐关系，呼吸是我强调的第一件事。和他们一同呼吸和吸气，那么，你说话时，他们正好在做“呼气”动作，这样会起到良好的抚慰作用。

节奏。这适用于任何存在节奏的情况。如果他用脚敲打地面，你可以敲打铅笔；如果他点头，你可以拍打大腿。在合适的时机适时地与对方保持节奏同步，往往会起到意想不到的效果。反之，你听到的下一个声音很可能是房门砰然关闭的声音，甚至是更令人不快的声音。所以，要运用常识和判断力。



练习5 同步状态

做这个练习时，你需要另外两个人协助：A和B。A先做动作，B与A同步，你来做指导。

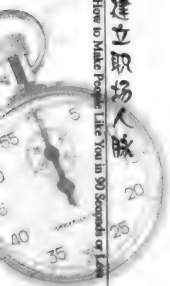
不管是坐着、站着还是走着，A和B随意地进行着交谈。A要做足够明显的动作或姿势，以便让B与之同步。大约一分钟后，让他们打乱这种同步。这时，B有意不做A的动作。再过大约一分钟后，让B再进入同步状态。然后再过一分钟，让他们再打乱同步状态。结束前，让他们回归同步。

下面你和A或B交换角色，然后继续轮换，以便让你们每个人都有机会承担这个练习中的不同角色。注意比较每次轮换角色后的情况。最后的感触大概会是这样的：“打破同步状态时，我们俩之间仿佛竖起了一堵墙。”“同步状态一停止，信任感便一落千丈。”

你也可以自己做试验。与别人保持同步两分钟，然后在下一分钟内故意不模仿那个人的动作，最后回归同步。自由进入或退出同步状态，注意差别，感觉会非常明显。

主动

当你坐着与朋友谈话时，你们中有个人可能会



翘起一条腿，另一个人可能会不假思索地也翘起一条腿。这说明，你们其中之一处于模仿地位，而这正是你们俩存在和谐关系的肯定迹象。

很快能熟练地与对方保持同步后，可以测试一下你们的和谐关系有什么发展。三四分钟后，不管此前情况如何，在对方不注意的时候，做一个与同步动作无关的举动——身体向后靠，交叉双臂，或者歪一下头。如果对方也跟着这样做，那么他就与你保持了一致，和你有了默契，这表明他现在无意识地接受了你的领导。如果你歪一下头，他也会歪头；你翘腿，他也翘腿。再改变一下——做个动作，变一种语调，看看他是复制你的变化，还是反射你的变化。这样，就可以检验你们之间是否和谐。如果对方不跟着你的动作走，那么再回头与他保持同步几分钟。反复尝试，直到奏效。

保持声音同步

在面对面交流中，声音的效用占38%，它反映了一个人的感受，或者说态度。一个充满困惑的人，



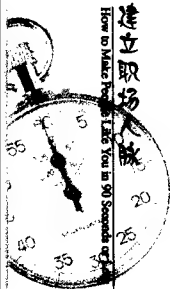
其声音听起来也会令人困惑不解；一个充满好奇的人的声音听起来也是好奇的。你可以学着与这些声音保持同步。

语调。注意语调传达出的感情。试着进入各种感情状态，体会它们，并使用与之相同的语调。

音量。说话人的声音是高还是低？保持音量同步的意义不在于它带来多少好处，而更多地在于不保持同步导致的后果。如果你天生嗓门高、爱激动，那么当你遇到一个说话轻柔、保守的人时，毫无疑问，对方会觉得与一个同样说话轻柔的人相处起来会更随意。相反，一个性格外向、为人热情、声音高亢的人会发现，自己与那些浑身散发着活力的人有很多共同点。

语速。对方说话是快还是慢？一个喜欢思考、说话缓慢的人可能会被一个语速快的人弄得措手不及、忙乱不堪；同样，一个语速过慢、言语呆板的人也会把一个说话快的人搞得不知所云。与对方保持语速同步，与和对方保持步伐一致同样重要。

音调。对方的声音有高低起伏吗？音调可以改变一个人的能量水平。提高音调和音量，人会变得更兴奋；降低音调和音量，人会变得平静；小声耳语，则




会在人与人之间产生亲密感。

节奏。对方的声音是一气呵成还是断断续续？有人说说话像音乐旋律般富有节奏，而有的人则有条不紊。

言辞。我们能保持同步的，还有一个强有力的领域，这就是说话人喜欢使用的言辞。在第9章，我们会讲到这个引人入胜的方面。

保持同步，能使我们深入地与他人保持一致，从而使我们更好地了解别人。你可以在各种场合练习同步的技巧：在面试时，在公共汽车站，在和孩子相处时，在抚慰气愤的客户时，在银行与出纳员交谈时，在花店与店主交谈时，在酒吧与服务生交谈时……你的谈话对象多得无穷无尽。在接下来的几天内反复练习，使之成为你生活的一部分，直到做得驾轻就熟，让同步成为你的第二本性。



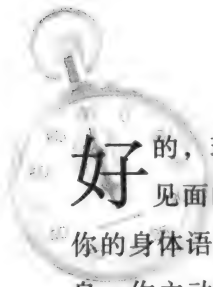
第3部分

交流的秘诀

Part Three

The Secrets of Communication

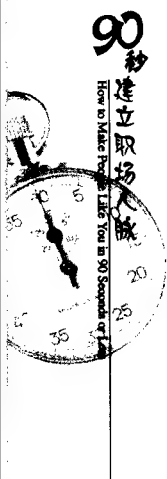
7. 不仅仅要说， 还要听



好的，现在我们就来谈谈交流！你刚刚向初次见面的人做了自我介绍。你也没有忘记敞开你的身体语言，使身体、语调和言辞传递同样的信息。你主动进行着目光接触，主动微笑。你介绍了自己，而且3秒钟后，你仍然记得对方的名字。你已经开始保持同步了，你自信地感到，和谐关系正在形成。但是接下来怎么办呢？

该交流了！交流是建立和谐关系、形成友谊的重要方式。它分为两个同等重要的部分：说和听。或者说，很快你会发现，这两个环节是提出问题和主动倾听。

你有时可能会发现，自己想对某个人说话，但是突然感到不知如何开口，非常别扭。或许有一次

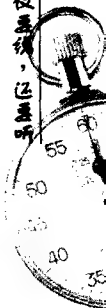


你乘飞机时，邻座的人看上去很引人注目，而你却感到自己腹部下沉，别扭得不知该如何和对方攀谈。别人会怎么看我？我是不是很无聊？我会不会打扰别人？最重要的是：我应该如何开始谈话？

在此，关键是要让对方开口，然后找出对方的特点，再与之保持同步。这种小规模谈话很容易建立和谐关系。在这一环节，你要发现双方的共同点，找到为和谐关系奠定基础的铺路石。大范围交谈通常总是涉及严肃的话题，而小规模交谈则可以无所不谈：你的个人网址、浴室装修计划、超速罚单甚至你表姐的新车是什么颜色。

停止交谈，开始提问

交流的过程实际上涉及如何打开对方的内心，了解它并且给它传递一个信息，或者二者兼具。问题则是交流的引子。但是你要注意分清问题的性质。问题分为两种：一种能打开别人的话匣子，一种却会关闭别人的话匣子。轻松自然的提问定会取得满意的结果。



两种问题的不同在于：开放式问题要求得到解释，因而需要对方说话；封闭式问题只需用“是”或“不是”来回答，一旦得到这类回应，你又从终点回到了起点——必须想出新的问题以维持交流，使之继续进行。

开启交流的简单程序是：先对交流的场合或场合做一个评论，然后提出一个开放式问题。

在提出开放式问题之前，先做一个开放式陈述，不失为一个好主意。容易诱发和谐关系的陈述可以联系你已经和对方拥有的共性：你们参加的会议或派对，当时引人注意的事情，甚至实在无话可说时就拿天气当谈资。例如：“这个房间真雅致。”“看看那些食物。”“这里的服务真不错。”“我妻子很熟悉你的钢琴曲。”

接下来就是开放式问题：“你认为那些花瓶是哪儿生产的？”“你了解他吗？”开放式问题可以保证你能迅速得到开放的信息。

使用开放式语言。良好的交流就像网球这种休闲运动，只要存在共同兴趣，双方的话语就可以你来我往。如果所说的话出了界，就要重新发球了。



开放式问题好比一记准确的发球。

开放式问题通常由6个疑问词引导：谁、何时、什么、为什么、哪里、如何。这些词需要对方给出解释、观点或感受：“你怎么知道的？”“谁告诉你的？”“你知道这个消息是从哪里来的吗？”这些词能帮助我们建立和谐关系，因为它们能让别人打开话匣子，然后打开心扉。

你可以在谈话中加进一些特殊的感官动词，以推进谈话的进行：看见、诉说或感知(see, tell and feel)。这时候，你就在引导别人发挥想象，使之把一些个人化的东西呈现给你。“明年这时候你会在哪儿？”“请告诉我，你为什么决定在巴厘岛度假？”“你喜欢乌贼吗？”

不要使用封闭式语言。这样的话就像一个人对着墙壁打网球。与开放式话语相反的疑问词是一般疑问词，它们不利于和谐关系的形成，因为它们引发的回应只有一个肯定词或否定词。然后呢，你必须再问一个问题。这样，交流就无法进行下去：

“你肯定吗？”

“是的。”

“你常来这里吗？”



“对。”

“把一切事情放在一边，下午到这里来蹦极是不是很开心？”

“是的。”

“你有没有注意到，不管你的问题有多长，多么有趣，只要是以封闭式话语开始，那么你得到的答案很可能将是一个简单的肯定词或否定词？”

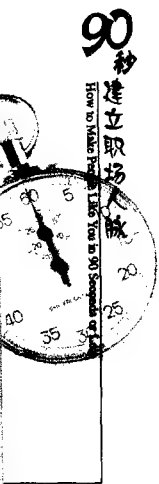
“哦。”

每天自始至终只管提出问题，再带着问题回答问题。为了得到丰富的答案，只提开放式问题，很快你就会掌握要领。

当然，封闭式语言自有其用武之地——警察、海关官员及其他一些执法者会借助封闭式语言得到“直接”答案。但我还是要提醒你，如果你愿意在交谈过程中充当信息的接收方，那么使用封闭式语言可不会让人在90秒甚至更短时间内喜欢你！

偶遇

有些时候，你会发现自己突然和某人不期而遇，对方是那样友好，让你如沐春风。这种美妙的时刻

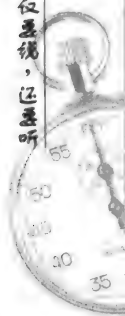


常常伴随着大脑的片刻迟钝，你整个人都呆住了：天哪，我该说点什么？我要怎么做才好？我的眼睛该往哪儿看？别人会怎么看我？一直这样自言自语下去，会让你手心出汗、心跳加快、面色潮红、全身局促。

两人之间最容易发生这种情况的场合有：在火车、飞机或公共汽车上坐邻座，同乘电梯，在宾馆大堂等人，贸易展览会上相邻的两家商户，在附近超市的同一柜台买水果时检查水果是否熟透了。在这些场合中，你们已经有了一些可以利用的共同点。

伴随着微笑的“嗨”、“你好”，是开始交流并得到反馈的最好方式。如果对方对你报以微笑，就充分说明你的做法走上了正轨。要做得简单、自然、礼貌、愉快、轻松，不要过于亲密、过于直接，否则你会遭到拒绝。你一定希望对方对他的朋友说“今天我遇到一个很不错的人”，而不是说“那个家伙简直有病，居然还想认识我”。

一旦确信对方做出了有利于互动的反应，就可以尝试着提出一些开放式问题。如果提出的是开放式问题，显然会收到良好效果，但是你不可能总能想出自然的问题。有时你或许不得不提一个封闭式



问题或者说一句应景话：“你知道这家银行几点关门？”或者：“这场暴雨真够大的。”所以一定要准备好一个开放式问题，否则你得到的回应可能就是一个“是的”或者“不是”。

下面的例子是说完“你好”并且交换微笑后可以采用的开放式问题。这些问题之前，都可以加上应景话。

任何场合

你从哪儿来？

我从没去过那里。那里怎么样？

你来这儿做什么？

在火车、飞机或公共汽车上

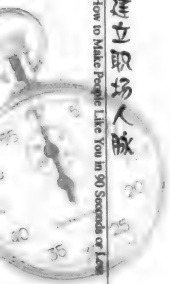
你要在纽约待多久？

你从哪儿来？

你一直住在那里吗？（如果对方回答“是”，再说：“我从没去过那里。那里怎么样？”如果回答“否”，接着说：“你还在哪里住过？”）

你要旅游多久？

你认为这个城市的新公交车怎么样？



顺便说一句，非常有趣的是，初次见到别人时，北美人喜欢问：“你从事什么工作？”而欧洲人喜欢问：“你从哪里来？”

在超市

如果你们俩都站在柜台旁看意大利面，或者都在看鸭梨是否熟透了，那么你们已经有了共同语言。

你看那袋河蚌够两个人吃吗？

你能看出意大利鲜面和袋装面有什么不同吗？

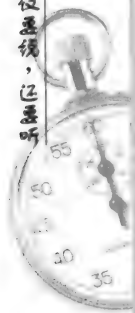
怎么能看出这些水果是否熟了？

你知道从哪儿取包装袋来装这些农产品吗？

你以前吃过这种酱/冷饮/蘑菇吗？（如果得到肯定回答，就说：“是什么味道的？感觉怎么样？”如果回答是否定的，就说：“你能为我推荐些别的品种吗？”）

这么大的鸡你一般要烹制多久？

我忘了拿些腌鱼，你能帮我留着这个排队位置吗？（这是个很好的话引子，因为你回到队列



中时就有聊天的由头了，哪怕只说说腌鱼也行。
不过不要说太多，否则对方会生厌的。)

在宾馆大堂

你知道哪里卖地图吗？

你以前在这里住过吗？（如果回答肯定，就说：“这里怎么样？”如果回答否定，就说：“我以前也没在这里住过。那你是怎么选择了这家宾馆呢？”）

你对这个城市熟悉吗？（如果回答肯定，就说：“我刚到这里一天。你认为哪些地方是必去之处？”如果回答否定，就说：“你因为什么事来到这里的呢？”）

在会议期间

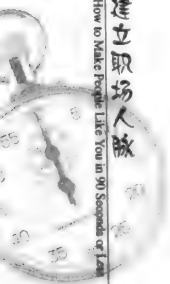
你是从哪儿来的？

你对哪些课题的讨论最感兴趣？

你知道宾馆外边有什么好的餐馆吗？

你认为这位主讲人怎么样？

我要去弄杯咖啡，你也想来一杯吗？（注意，



在判断对方是否有谈话兴趣时，这个技巧非常有用。通常，如果对方不感兴趣，他们会谢绝你的好意；如果接受，一般表示他们愿意进一步交流。)

排队买电影票/戏剧票/音乐会票时

你为什么想看这个电影/戏剧/音乐会？

你是为看妮芙·坎贝尔(Neve Campbell)而来的吗？另一位明星叫什么来着？

你认为这位演员/作者/表演者的上一部电影/戏剧/CD怎么样？

排长队时可以说：你能帮我保留一下位置吗？我去买杯咖啡。你要吗？

在展览会/博物馆/商品交易会上

你觉得那件展品怎么样？

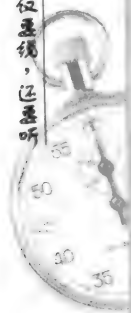
你知道古老的机车摆放在哪里吗？

你最喜欢的活动或展览是什么？

你看到那个巨大的南瓜了吗？

遛狗或看到别人遛狗时

它真可爱，是什么品种的？



这条皮带真不错，是在哪儿买的？

那么，沙皮狗是什么样的呢？

提示：养狗的人在公共场所都喜欢交际，不过如果不是真正爱狗，就不要养狗！

遇到熟悉却从未鼓起勇气与之交谈的人时

你好！我有两张戏剧票/马戏团门票/独唱会门票，不知道你是不是愿意和我一起去看看？

你好！我可以请你喝杯咖啡吗？

在上述所有场合中，给对方3次互动机会。如果3个问题或者3句话过后，对方仍然没有表现出热情，那么就不要再讨人厌了。可以用一句话得体地作为结束，然后抽身离开。你可以说“祝你愉快”、“希望你喜欢这个演出”、“旅途愉快”或者任何合适的话。

开放式信息

从陌生人身上获取开放式信息其实很容易。这当然不是让你打听别人的信用卡号码，我的意思是让你了解别人的名字、兴趣、工作等等。只要是以



合适的方式提问，你会发现几乎每个人都愿意透露这些开放的信息。

其实，人们很愿意在你的引导下提供自己的情况，所以你要先报上自己的姓名。你说得越多，对方也会说得越多。

如果你说：“你好，我叫卡洛斯。”那么对方很可能会说：“你好，我叫保罗。”

如果你先说：“你好，我叫卡洛斯·加西亚。”对方很可能会说：“你好，我叫保罗·田中。”

如果你先说：“你好，我叫卡洛斯·加西亚，是盖尔的朋友。”那么对方很可能以同样的方式说：“你好，我叫保罗·田中，是盖尔丈夫的同事。”

当你给自己的名字附加上额外信息时，别人通常会对其作出反应，因为你给了他们这个机会。如果对方没有反应，至少你也创造了一个场合。他们知道你得到什么，所以要给他们一点鼓励。你可以挑一下眉毛或者说：“你呢？”这样他们就会心领神会。

关键是要自己先提供有关自己的信息，再不失礼貌地尽可能多收集对方的信息。然后利用这些信息拓宽或加深你们之间的和谐关系。这种做法非常有效，它会给你无穷的力量。



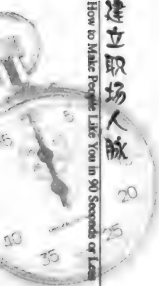
错失良机

迈克比平时早到火车站5分钟。那个早晨非常温暖，空中笼罩着一层薄雾。站台上只有大约20个人，上班高峰的大部分客流还未来到。迈克腋下夹着报纸，用一根塑料棒搅动着咖啡，然后转身准确无误地把塑料棒丢进了身后的垃圾箱。待他转回身时，他注意到一位留着红褐色头发、身穿深灰色套装的年轻姑娘向他走来。那个姑娘在离他不远处停下来，坐在了连椅上。她轻轻把公文包放在身边，然后看了一下手表。

迈克从侧面看着她，欣赏地半眯着双眼，绷起嘴唇。他不记得自己有多少次身临这种情境了：注视着一个人，想和对方接近，又怕接触后遭遇难堪。这一次，他提醒自己，自己想要的只是让这个姑娘开口说话，形成两人的交流。他既不想约她吃晚饭，也不想和她共度周末，更不想在月底和她结婚，只是想几句话，看看她是不是对自己有好感。他不假思索地说：

“你好，我可以坐在这里吗？”

那个姑娘轻轻地向左移动了一下。“可以。”



她轻声说道。迈克坐了下来。

“我以前在这个车站没见过你。”他说。

“我第一天在这里等车，”她回答道，“我刚刚开始在这家广告公司上班。”

“这个时间火车非常挤，”迈克说，“不过有时全天都有座。”

迈克错过了获取开放式信息的机会。第一天、广告公司——这些他都可以拿来当话引子：哪里，什么，为什么，何时，谁，怎样。你在那里做什么？你的主要客户是哪些人？公司在什么地方？你怎么得到这份工作的？

好吧，让我们从女性的角度来看：

多莉塔是个网站设计师。她在站台上走着，这时她看到一个极富魅力的男人（至少不太无聊）坐在一张连椅上。她在他旁边坐下，发现他正在读P·D·詹姆斯的最新侦探小说。P·D·詹姆斯可是她最喜欢的作者呀！她坐下的时候，他对她微笑了一下，知道他们的共同点是那本书，她也向对方报以微笑。

但是那个人又接着看书了。多莉塔决定先开口。

“看来，你是P·D·詹姆斯的‘粉丝’？”

“不是，”那个人说，“你相信吗，这只是我读过的第二本侦探小说。”

“为什么？”

“我没有太多时间读书。我是一家医院的住院医生。”

“哦。她的书我全都看过，她是我最喜欢的作者。当然我也很喜欢迪克·弗朗西斯。”

接下来多莉塔还能得到什么答复呢？她说的最后一段话完全是陈述句，而不是问题。多莉塔的第二个问题问得对，是一个以“为什么”引导的问句，但她忘了乔给她提供的开放式信息，转而开始大谈特谈起自己来。如果她一直在积极地倾听，她会接着问：“哪家医院？哪科的医生？为什么选那个科？”如果再加上“哪里”、“什么”、“为什么”等词，她一定可以进一步展开交流。

积极倾听

交流的另一个方面是倾听。作为一个合格的积

极倾听者，你必须向别人证明自己对他真正感兴趣。要做一个积极倾听者，关键在于真诚地吸纳别人所说的话和别人的感受。

倾听不是简单地听。你可能会听到交响乐中大提琴的声音，但如果你积极地倾听，同样是大提琴的声音，你就会有意识地注意到它发出的每一个音符，感受到它传达的情感。

积极地倾听，就是积极地抓住、理解说话的内容以及暗含的意思。它并不意味着放弃自己的观点和感情，而是要尽可能与对方产生共鸣。你可以适当反馈，以表明你的理解。用整个身体来倾听、点头、注视，姿势敞开且前倾，还可以用言语鼓励对方谈话。

这里一定要分清“鹦鹉学舌式的倾听”与“积极倾听”的区别。鹦鹉学舌式的倾听，也叫释义，它是几乎准确地反馈对方刚刚说过的内容。

保罗：“刚刚过去的恶劣天气对你有什么影响吗？”

卡西：“我喜欢这种热浪，不过我男朋友吓唬我说，他想一个人搬到阿拉斯加去。我想他是认真的。”

保罗：“听起来好像尽管你喜欢炎热气候，可

是要想和你男朋友在一起，你就不得不搬到阿拉斯加去。”

而积极倾听是对情感作出回应。

保罗：“听起来你要作出重大决定了。是不是有些苦恼？你打算怎么办？”

简单地说，鹦鹉学舌式的倾听仅仅是你看上去在倾听，而积极倾听是让人感觉到你在倾听，而且感受到你很在意对方。

口头反馈，深入了解对方的谈话内容。这种反馈包括最原始的叹息和全球通用的嘟囔，如“哇”、“啊哈”、“哦”、“嗯”（随你想象吧，这些词在书上还是很难体现的），一直到产生彻底的反应：“哦，真的吗？”“那么然后呢？”“你不是认真的，那么她是怎么做的？”在交流中，任何鼓励对方说话的方式都是可取的。它会使雪球不断向前滚，它表明虽然你说话不多，但是你在倾听。

身体反馈，使用敞开的、鼓励性的身体语言。赞同地点头，多进行目光接触，但不要瞪着眼直勾勾地看对方。可以若有所思地看别处（不时看着自己的手，给人以参与谈话的印象）。如果你坐在椅子上，那么向前探身，这样看上去对谈话怀有兴趣和

热情。如果是站着，那么让你的心脏朝向对方，不断地点头，表现出思考、惊讶、开心，或者用“双赢的态度”对别人所说的内容作出适当反应。

交谈和反馈

随着不断练习，轻松自然的交谈就会成为你的第二本性。以下是些帮助你提高和进步的便捷的方法。首先，像以前一样，采取一种“双赢的态度”。对别人表示出好奇和关注，给对方以真诚的反馈，以鼓励他们与你谈话。要努力找到双方的共同点、目标和经历，然后带着热情、理解和兴趣交流。

无目标的交流在反复做同一件事，却期待得到不同答案。

同时，要抓住自己谈话的机会，清晰、有目的地说话。放慢语速让你显得更自信，声音低会让你显得富有幽默感。如果你想了解当前影响我们生活的事件和问题，可以每天看看报，以便了解世界上发生的事，至少要了解一些大事。在我的讲座中，我要求参加者



准备“10秒钟的自我介绍”。它只是让你告诉别人你是谁，你干什么工作，简单的几句话而已。

要做你自己。人们喜欢你的独特之处。你越放松，做起来就越容易。



谈话的色彩

所有的交流，无论是大范围的还是小规模，都是在为别人就你的经历画一幅语言的图画。你把自己的经历描绘得越生动，别人就越认为你有趣。

下面是一个日常生活的描述，或许对你有所启发：

“我们排队等电车等了20多分钟。我都快烦死了。”

这里的说法无法激起别人的想象。谈话不要用黑白颜色，而要用彩色。在交流中尽量多传达感官系统的反应。描绘物体的样子、声音、它给你留下的感觉，如果可能，还包括物体的气息和味道。比如：

“静静地和那些人站在一起真有意思。雨刚刚停，我的衣领还湿着呢。大楼上的灯光在水洼中

反射出光芒，我们身后卖热狗的人正在拧衣服上的水……”

这是感官内容丰富的语言，让你们有了想象的空间。

面对赞扬

要优雅地接受所有的赞扬，而且要简单直接，避免过于谦虚或谦卑。面对赞扬，最标准的回应就是两个字：“谢谢。”然后，如果你希望使之发展成交流，当然可以。面对赞扬，有一种非常有意思但不太优雅的回答是这样的：

“马里恩，你这条裙子样式真漂亮。”

“谢谢，这是我在商场侃价打8折才买到的。”

其实，她的回答可以更简单，更促进和谐关系的建立：“谢谢，你注意到这一点太好了。”接受赞扬的同时还可以伴随着目光交流、微笑和愉快的语调。

发自内心的赞扬都是有益的。夸大或虚假的赞扬则会破坏信任，威胁业已建立的和谐关系。随随便便的恭维、百无聊赖的陈词滥调和给人施以恩惠似的话语，透着虚伪，可能是对别人的不敬。另一



方面，真诚地表达赞扬可以提高自信，甚至能把和谐关系升华到一种更贴心的个人交情层面。

如果注意到别人身上美好、有趣的方面，或者值得肯定的表现，那么就准备好你的赞美之词吧。避免使用笼统的用词，如：“不错”、“挺好”、“太棒了”。如果说“这套衣服不错”、“蓝色适合你”，效果会更好。“你真是个好人”听起来对谁都适合，而“你集中了大家的优点”，这才是溢美之词。

具体的赞扬比笼统的赞扬更真诚。“汤真好喝”和“我刚刚品尝到了新鲜莼萝(一种香辣佐料——译者注)的味道，你总是这么棒”，后者比前者更能让主人高兴。如果你要赞扬别人的表现，那就要深入细节。“你今天真是太棒了”，其效果就远不及“你在疗养院的问题上处理得从容不迫，你的策略给人留下了深刻的印象”。

表达赞扬就像与人寒暄时一样，敞开你的心胸和身体，注视对方的眼睛，用清晰、热情的声音，给人以具体的称赞，还要记住给对方留出反应时间。

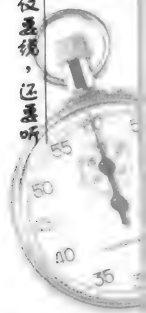


练习6 改善你的发声

语调能告诉别人你的感受，悦人的语调会对别人作出的回应产生积极影响。当你的声音发自身体的内里，发自腹腔时，你的声音就是令人愉悦的。与单调的声音或者高声尖叫相比，悦人的语调更深沉、更丰富、更具感染力。

要改善自己的语调，就要练习呼吸和从腹腔发音。“腹部呼吸”最大限度地利用了肺部作用，是最让人平静，也是最健康的呼吸方式，它会使你的呼吸变得更慢、更放松。让我们对比一下胸部呼吸——60%的人采用的都是这种呼吸方式。胸部呼吸非常急促，是一连串的喘息。如果你用胸部呼吸，自然也会从胸部发音。

把一只手轻轻放在胸部，另一只手轻轻放在腹部。练习呼吸，直到放在胸部的手不再上下起伏，腹部的手开始上下起伏。掌握了要领之后，把手拿开，保持这种呼吸方式，直到永远。你会发现，自己紧张或兴奋时，又回到胸部呼吸的方式。注意这一点，立即变成腹部呼吸，你会很快平静下来。



把手放在发声的位置，重复这一练习。把声音从胸部移到腹部，它会变得更低沉、更丰富、更舒缓。

避免错误

读一读下面这些“不要”做的事。如果你发现自己正在做其中的某些事，那么你可能丢掉了“双赢的态度”，而是采取了一种“无效的态度”。

不管你有多么热情或者多么不耐烦，也不要打断别人，不要为别人的话做结束语。

接受戴尔·卡耐基的建议：不要抱怨，不要谴责，也不要批评。

无论何时，只要有可能，尽量不要用一个字作答，这样的答复算不上交谈，会让人与人之间的和谐关系变得沉重而紧张。如果一人垄断整个交谈，也是对和谐关系的践踏，因为双方很难找到共同点。垄断谈话的人则显得失礼或无聊。

与人交谈时，视线环顾他处最让人难以容忍。如果遇到这种情况，要尽快找借口离开。这样的人自己没有保持一致性，坦白地说，是失礼。



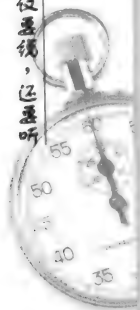
最后，要注意口臭和所有其他个人卫生问题，这些没有什么可说的。狐臭或牙缝里塞着菠菜叶可能让你的金色爱犬眼中丝毫不影响你的可爱，但在同事聚会时，对你不会有任何好处。

让人记住你

初次见面时给人留下了良好的印象，建立了和谐关系，但是如果两个星期后这个人把你忘了，对你又有什么用？就像你在电脑上写了一个美妙的故事，结果却忘了把它存储在何处一样。给别人一个记住你的理由，他们就不会忘记你。我们的大脑非常愿意建立联结关系。

你一定还记得梅拉宾教授关于可信性的研究成果：面对面交流中有55%取决于我们的外表，38%取决于我们的声音，7%取决于我们所说的话。记忆与之有某些相似性。还有研究表明，人们眼睛所看到的東西对人产生的影响是所听到的东西的3倍。

试着回答这些问题：我如何才能与众不同？我可以为自己创造某个特点或风格吗？所有的一切都可以树立你的形象：翻领上别一朵盛开的矢车菊，昂贵的眼镜框，衣服上漂亮的V形装饰，纤尘不染的鞋子，



打着蝴蝶结，留着别致的发型，带着明星般的笑容。

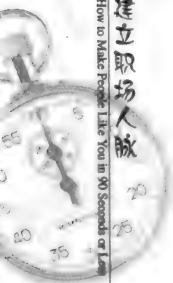
我有一位朋友在一家销售电脑和音响的大型连锁商店工作。“过去我用半小时为顾客讲解产品的特性，”她告诉我，“然后顾客会回去考虑一下。某一天他会回来，直接找看到的第一个售货员，然后购买。他手里有我的名片，我还为他花了那么多时间，可是这些都没有用。他回头直接找我的可能性微乎其微。后来我想了一个让人记住我的办法。因为我来自纽芬兰，所以我让顾客回到店里来或者打电话来的时候直接找‘小纽’。”在加拿大，这是对人不太恭敬的玩笑话，但我的朋友成功地利用了其中的语音形象。它是一个把手，如果你愿意，它还可以是一个容器，来支撑或装下你以前存储的信息。

找出让你与众不同的东西，给别人一个记住你的理由。



持久的印象

两个中年妇女吉尔和罗宾正面对面坐在一家法式餐馆的桌前。她们的午餐刚吃了一半，这时有几个人来到了邻近的桌旁。这群人中有个年轻



姑娘认出了吉尔，高兴地叫出声来。几年前，她是吉尔班上的一名学生。

经过拥抱和感叹后，吉尔转向自己的同伴说：“罗宾，这是埃德温娜，是我在斯特拉福特时最棒的学生之一。我永远不会忘记她生活和工作时的有条不紊。她书桌上的所有东西都摆放得井井有条。有时她简直令人难以置信，因为她是那样注意细节。”

罗宾抓住埃德温娜的手说：“很高兴认识你。”

“那么，埃德温娜，你现在在做什么？”吉尔问。

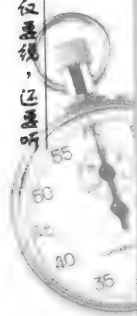
埃德温娜告诉了吉尔，她在一家地方电视台做助理制片人，然后她说：“我们学校有好几个人都在那儿工作。您还记得苏珊娜·斯巴克斯吗？”

“不，不好意思，不太记得了。”吉尔说着，用眼睛在人群中搜索着。

“你知道有个人总是穿着奇怪的皮马来上课。”

“哦，当然记得。”吉尔转身对着罗宾，也对着她。“苏珊娜是个很棒的画家。我记得她还会说西班牙语和德语。她还留着乱蓬蓬的红色头发吗？”她又转身问埃德温娜。

“不，她现在留的是金色长发，她还是我们的



节目主任。您还记得托尼吗？”埃德温娜接着问，“她也在电视台。”

“哦，托尼是谁？”吉尔问道。

“托尼·马奇，她总是对人非常友好，住在马尔顿。”看到这些勾不起吉尔的记忆，埃德温娜说，“她学习总是很努力。”

“抱歉，我还真想不起她来了。还有别人吗？”

“格雷·卡迪。他是我们的销售经理。”

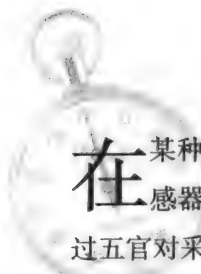
“是吗？就是那个戴着鼻饰的格雷·卡迪？”

吉尔不相信地摇着头，“他是个好动的小伙子，开着妈妈的皮卡车到处跑。如果我没记错，他在因特网上有一个‘猜火车’的网址。他还发表了一篇新闻通讯……”

吉尔请埃德温娜和她们坐在了一起，她的朋友在另一桌，她们的回忆在继续。

这个故事的要点是，当吉尔受到一个形象的诱导后，她很容易想起自己以前的学生。如果人们有某种把手——某种让他们与众不同的装置，别人就很可能记住他们。

8. 解读我们的 感官



在某种意义上，我们人类不过是一台会活动的传感器。我们可以看、听、摸、闻、尝，然后通过五官对采集到的信息加以处理。每天，我们通过感官系统的信息输入感知着的世界，然后再对自己和别人说明自己的感受。就是这样简单。我们上床睡觉，第二天再起床，周而复始。这就是我们的生活。显然，这是一种过于简单的表述，不过它正是说明本章理论的基础。

这就是我们所说的“双赢（无效）的态度”的来历。有两种方法可以把我们的体验对我们自己或别人做说明，我们把它称为说明风格。早晨醒来看到外面正在下雨，说明风格消极的人会说：“哦，讨厌，下雨了。又是讨厌的一天。”说明风格积极的



人会说：“嘿，不用洗车了，花园也会更漂亮了。”说明风格决定了人的态度，不同的人对同样的外部事物会作出不同的反应。

我们可以粗略地把这些反应分为相近的心态和模式。20世纪70年代，神经语言程序学的创始人理查德·班德勒和约翰·格林德在治疗病人时发现，根据人通过感官系统对世界的透视，人大致可以分为3种类型：视觉型、听觉型和触觉型。举个例子，假设有3个学生去参加摇滚音乐会。朱迪是视觉型，菲利普是听觉型，阿列克斯是触觉型。他们后来向朋友描述参加音乐会的体验时，朱迪会用言语描绘一幅音乐会的图景：“哦，你要是也去了就好了。那些人蹦来蹦去，有个歌手撕开了自己的裤子，假发也甩了出去！”菲利普则会描述音乐会的声音：“音乐简直棒极了。打击乐震耳欲聋，人人都在欢呼，一起歌唱。”阿列克斯是以情感和触觉为主的，他会这样描述：“哦，天哪，你完全可以感受到那种力量，全场都被震撼了。我们仿佛被钉在那里动弹不得，当他们演唱‘Blue Rodeo’时，全场沸腾了。”

换言之，视觉型人会使用画面语言，听觉型人



会使用声音语言，而触觉型人喜欢用身体语言。

在此我们谈论的是同步与和谐关系的另一个层面。讲过态度、身体语言和语调后，本章讲的是我们的感官如何感知和解读我们周围的世界。

视觉型、听觉型还是触觉型？

因为我们要通过画面、声音和感觉接收外界信息，所以我们得到刺激的方式有3种：眼睛看到的外部世界或者想象到的形象或景象，听到的外界声音或内心发出的微小声音，我们感知到或触摸到的东西。通常，三者结合在一起有助于我们对外界的理解，但三者中有一个（画面、声音或触觉）会主宰另外两个感官。

透过未经培训者的眼睛（或耳朵），所有人看上去、听上去、感觉上去都是一样的；但是对训练有素的人来说，其中却存在着虽然细微却十分重要的差别。你可以想象，一个侧重事物外表的人关注外表并受其影响；同样，一个认为声音更重要的人会对事物的声音作出反应；通过身体感知力来体验



世界的人会通过触觉（无论是内在的还是外在的）关注事物给人的感觉。

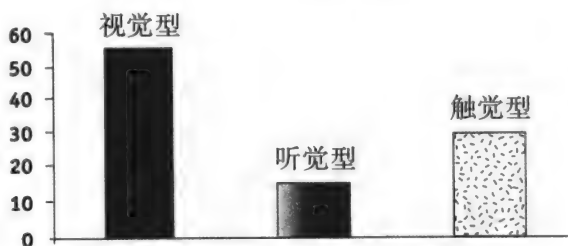
去年有一次我收听电台对两位政界人士的采访，他们都打算竞选本党的领导。当记者让他们“说出自己的计划”时，一个人若有所思地说：“我正全力准备试一把。”另一个人更迅速地作出回应：“现在我们已经清晰地看到了未来的情景，我能看到这种可能性。”记者回答说：“听起来你们都准备宣布自己的意向了。”

你发现了什么？他们之间有什么不同？记者喜欢用的言辞有“说出自己的计划”、“宣布自己的意向”等，他可能属于听觉型。（当然在电台中使用这样的语言很自然，不过还是有相当数量的电台主持人确实是听觉型的）第一位积极进取的领导者使用的是与身体有关的语言——“全力”、“试一把”，他出言谨慎，表明了他的触觉倾向。第二位大有希望的候选人“看到了未来的情景”，能“看到这种可能性”，所以我认为他很像视觉型的。

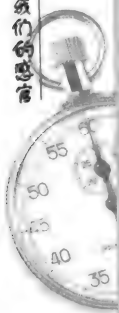
当然，没有人是完全的听觉型，彻底的视觉型，或者百分之百的触觉型。一般来说，每个人都是三者的结合。但是，在每个人身上，这三个系统中有一个起主导作用（就像左右手习惯一样）。研究表明，



有55%的人受所看到的東西驱动（视觉型），有15%的人受所听到的声音驱动（听觉型），有30%的人受身体感觉的驱动（触觉型）。



做一下下面的自我测试，你就会明白为什么初次遇到某些人时很容易与之交往，而遇到另一些人时则相反，为什么初次见到某些人时有一见如故的感觉。其实，这要归因于自然感官的和谐。当两个视觉型人相遇时，他们彼此感到熟悉，因为他们以同样的方式看待事物（虽然这并不意味着他们的观点相同），以同样的方式表达自己的思想。两个听觉型或触觉型的人在一起也是这样。反之，你遇到的这个人以不同于你的方式听、看、感知世界，那么你就懂得如何识别这一点，并且要知道如何调整自己，以适应对方的波长，才能建立和谐关系，从



而形成有意义的友谊或人脉。

为了说明感官倾向性如何影响我们的日常生活，我就以自己的情况为例。我是听觉型，我的妻子是触觉型。如果我们之间有争执，温迪就会用我的“语言”跟我沟通。如果她说“迪克，你没有听我说，你一句也没听我的”，就会引起我的注意。如果她说“你看不出我的意思吗”，或者“你难道看不出我的感觉吗”，那么事实是，我看不出来。

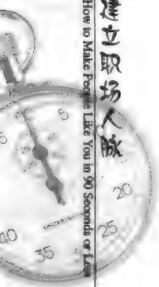
当然，我的脑子可以作出调整，但我必须停下来想一想，必须花额外的步骤把她的语言转换成我的语言。当她按照我的听觉波长传递信息时，她可以建立直接联系，当然这更快了。

相反，如果我想直接与她的感官相连接，我会说“我知道这样的事会给你带来什么感觉”。换句话说，我用的是触动感觉的触觉型方法。这种方法虽然简单，但确实有效。



练习7 你最擅长使用的感官是什么？

你是属于视觉型、听觉型还是触觉型呢？和许多人一样，你可能会说“我当然是视觉型的”，



但结果可能会令你大吃一惊。做一下下面的测试，看看你是怎样看待世界的。以下每个问题中请选择一个答案，在你选定的答案字母上画圈。

(1) 如果我去度假的海滩上只剩下3个房间了，我会选择：

- a. 面向大海，但噪音大的。
- b. 能听到大海，但看不到大海的。
- c. 舒服但噪音大、看不到大海的。

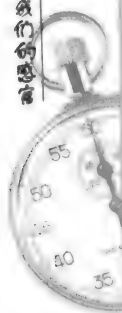
(2) 遇到问题时：

- a. 寻求其他办法。
- b. 就问题展开讨论。
- c. 重新安排细节。

(3) 开车时，我希望车内：

- a. 看上去很舒服。
- b. 很安静或声音很强劲。
- c. 感觉舒服或安全。

(4) 向别人描述刚刚参加的音乐会或其他活动时，我首先：



- a. 描述看上去的样子。
- b. 告诉别人听到的声音。
- c. 传达感受。

(5) 在业余时间, 我最喜欢:

- a. 看电视或电影。
- b. 看书或听音乐。
- c. 身体活动(做手工、园艺)或者体育运动。

(6) 我认为人一生中都应该体验的一件事是:

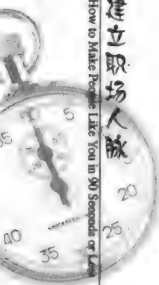
- a. 形象。
- b. 声音。
- c. 感觉。

(7) 在下面的活动中, 我花时间最多的是:

- a. 做白日梦。
- b. 倾听自己的思想。
- c. 俯拾自己的感受。

(8) 当别人试图说服我时:

- a. 我希望看到依据或证据。
- b. 我通过交谈取得共识。



c. 我相信自己的直觉。

(9) 我通常说话和思考速度:

- a. 快。
- b. 中等。
- c. 慢。

(10) 通常我的呼吸来自:

- a. 胸腔上部。
- b. 胸腔下部。
- c. 腹部。

(11) 在一个陌生的城市找路时:

- a. 我看地图。
- b. 我问路。
- c. 我相信直觉。

(12) 买衣服时, 对我来说最重要的是:

- a. 看上去得体。
- b. 衣服代表我的个性。
- c. 感觉舒服。



(13) 选择餐馆时，我主要考虑：

- a. 餐馆看上去不错。
- b. 能听见自己谈话。
- c. 舒服。

(14) 我做决定的速度：

- a. 快。
- b. 一般。
- c. 慢。

记分：

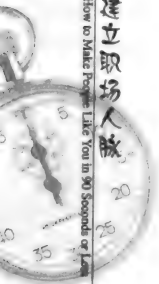
a数量=

b数量=

c数量=

a是视觉型，b是听觉型，c是触觉型。哪一项得分高，你就更倾向于哪一种类型。

通过这个测试，你不仅能知道自己这三种主要感官的倾向程度，还会开始明白为何别人有不同的倾向。当然，测试结果会受到很多因素的影响，至少有一点，你在做测试之前就知道其目的



了。我在做讲座时，通常不让学员明白其用意就让他们先完成测试。

测试几个朋友，看看他们的情况。用他们的测试结果进一步认识人的感官倾向性。

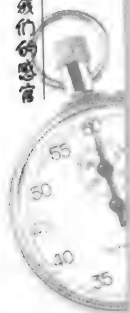
调整感官倾向性

感官类型与让别人在90秒甚至更短时间内喜欢你有什么关系？你可能想象不到，当你识别出别人的感官倾向性时，就可以按照别人的波长交流。如果你想改善与配偶的关系，让法官站在你一边说话，达成销售交易，成功应聘，或者在晚会上给人留下美好印象，识别对方是属于视觉型、听觉型还是触觉型，将令你受益匪浅。



比喻式谈话

“我已经搜遍了地球的每一个角落”，这句话表述的意义不仅是“我到处都找过了”，它还传达了仔细查找、努力、细节、决心等。另外，这句



话中还涉及到形象、声音和感觉，所以比喻式谈话能同时运用视觉、听觉和触觉。视觉型人可以勾勒画面，听觉型人可以倾听声音，触觉型人可以感受。

比喻能传达思想，它把我们内在的想象和外部的真实联系在一起。我们常常会不自觉地用比喻阐释自己的想法，还会用比喻使事情听起来更有趣。寓言、神话、故事和奇闻逸事，都是古老而强大的交流工具，其中的比喻作用在任何背景下都是有效的。它们点燃了人们的想象，触动了所有的感官。

简而言之，比喻可以使理解来得更容易、更迅速、更全面。

一次讲座后的第二天，我接到一个兴奋的电话，是前一天讲座上的一个学员打来的。她叫巴巴拉，开了一家地板材料商店。

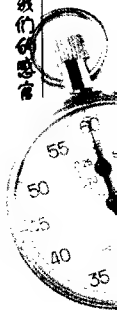
“简直令人难以置信！”她说，“今天早晨9点半，我们刚开门1个小时，就来了5个顾客，我就搞定了5单生意。这是以前从来没有过的情况！”



“这对我的生意来说真是太棒了。”她继续说着，称赞我在讲座中所讲的内容——如何判断日常生活中遇到的人属于哪种感官类型：视觉型、听觉型还是触觉型。“前4笔生意也许属于正常情况，但是第5笔……那位女士拉着她丈夫进了我的商店。显然，他不想到我的店里来。我马上看出他是个感知型的人，也就是属于触觉型，于是在30秒之内我就让他的双手和双膝接触了地毯。最后他们买下了那款地毯。”

“我知道，如果我对他说，‘想象一下这款地毯铺在你家有多漂亮’，他绝不会买下它，因为他不是视觉型人。或者如果我说‘你会发现孩子们在上面跑来跑去一点也不会吵得慌，非常安静’，他也不会买，因为他不是听觉型的。通过他的服饰和言行，我断定他是触觉型的，所以我说‘请摸一摸’。他就那样摸了摸，然后把四肢放在上面感受它。”

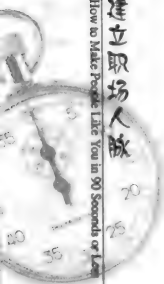
看看眼前你正在得到什么结果 (Find out what you're getting)。调整方式，直到得到自己想要的结果(Change what you do until you get what you want)。这就是我们所说的“KFC “中的“F “和” C “。判断别人最常用的是哪种感官，依此改变你的方法。



如果你不知道如何处理某种情况，不要着急，可以把3种感官倾向都包括在内。给视觉型人以美好的外表，记住，你每天遇到的人中有半数是这样类型的。给听觉型人留下美好的声音和悦人的语调。如果遇到触觉型的人，就要做到敏感和灵活。当然，如果你面对的是一群人，也可以采用同样的办法。这一群人中会包括3种类型的人，这个办法可以让所有人都喜欢。

首要的是记住，根据别人认识世界的方式进行自我调整的能力，是你一生中最重要的财富之一。

几个月前，我在一个住宅建筑师大会上致开幕词。在讲话中，我用角色扮演的方式说明视觉型、听觉型和触觉型的人在面对面交流中会有什么不同表现。讲话结束后，一个身材高大、强壮但穿着得体的人把我引到一边。他的情绪非常激动，好像眼泪都快要流下来了。他不停地摇头，然后开始说：“我不知道该怎么说才好。我要马上出发，到我儿子的学校去，给他一个拥抱。”他哽咽起来，“这些年来，我一直对他很粗暴。每次我对他说话时，他都把头转到一边，不看我。这简直让我发疯，我就对他怒吼：‘我说话的时候要看着我！’我对他发



号施令时他几乎不直视我的眼睛。听了你刚才讲的，我意识到他属于听觉型，他看别处时没有无视我。他是在让耳朵对着我，这样便于集中精力。而我呢，是视觉型的，需要目光接触。”他使劲握了一下我的手，然后离开了。

这样的事情在我们身边每天都在发生，只是我们不曾察觉而已。而现在，我们知道了。



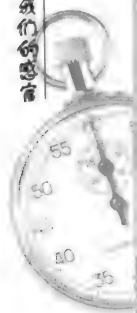
视觉和声音

尽管喝着上等的哥伦比亚咖啡，吃着新鲜的面包，奥康纳夫妇的早餐吃得并不愉快。

“那是一辆浅黄色玛莎拉蒂！”约翰兴奋地叫道，“太豪华了！你能想象咱俩驾着它在高速公路上潇洒地驶向海滨的情景吗？”

“告诉你，我不能，”利奇冷冰冰地说，“我能听到每月的汽车账单丢进咱们家邮箱的声音。每次告诉你我们的钱要花在更重要的事情上，可你总是不听……”

约翰非常恼火，他迈着沉重的步子走出了房间。但是那天傍晚下班后，为了博得利奇的欢心，



他给她买了一条价格不菲的花丝巾。回到家后，他在客厅看到了利奇，于是把包装精美的丝巾盒子递给了她。

利奇从盒子里拿出丝巾，冷淡地问：“为什么要买这个？有什么纪念意义吗？”

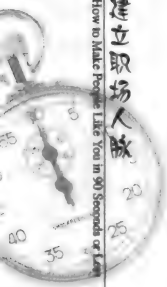
“就是表明我爱你呀！”约翰感觉遭到了拒绝，反驳道。

“一条丝巾能说明什么！”利奇不耐烦地说，然后快步走出了房间。

约翰无力地瘫坐在沙发上，慢慢地把那条昂贵的丝巾缠在手上，不断拉紧，直到手指都被勒痛了。

这是怎么回事呢？约翰属于视觉型，他主要通过自己眼睛看到的一切来解读这个世界：黄色的玛莎拉蒂，他们坐在那辆车上的场景，还有那条花丝巾。利奇属于听觉型，她听到汽车账单丢进邮箱的声音；她认为自己对他“说”什么事的时候约翰不“听”她的。

这样的婚姻（至少买玛莎拉蒂这件事）还有救吗？当然。两张利奇最喜欢的乐队的音乐会



门票——让她悦耳的东西对她来说更合适。如果约翰更能体察利奇听知世界的方式，他可以这样处理：

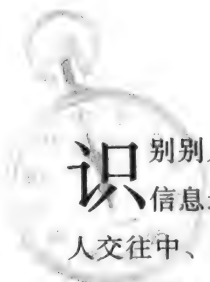
“真的很抱歉，利奇。”约翰用温柔、动人的声音说（给她音乐会的门票之后）。接着他用“听觉型”语言对妻子说话：“我想说，让我们像以前那样和谐地谈一谈，你听可以吗？”

利奇点点头，接受了突然让人听着舒坦的话以及话中传达的意思。

“我是不是说过，玛莎拉蒂的发动机就像小猫走路一样，转起来非常安静，你几乎听不到它的声音？”约翰温柔地说，“别着急，我们再商量一下无比合理的付款问题。”

“哦，我现在终于看到你描绘的图画了，约翰。”他的妻子说道，“现在这一切是那么清晰！”

9. 识别感官倾向



识 别别人依靠哪种感官认知世界，然后把这一信息运用到与人交往的过程中，无论是在私人交往中、职业交往中还是社交生活中，都会深入地影响别人对你作出的回应。本章讲的是如何利用别人无意间传达给你的最初信号。无论是视觉型、听觉型还是触觉型，这些信号都可以供我们在建立人脉时加以理解和利用。

在一次讲座结束前的提问阶段，第二排的一位中年女士缓慢地说：“你觉得是不是很难摸清一个人的感官倾向？”这位可爱的女士身穿一件宽松舒适的外套，说话时手指还在慢慢地抚弄着头发。我感谢她提出了这个问题，然后立即让她不要动。显然，她很配合，马上停下来一动不动。“我想请你



一字不差地重复一下你刚才说的那句话。”我对她说，“我想让全场观众观察一下，行吗？”她点点头，停了一下，还是玩弄着头发重复了刚才的话。全场观众明白了自己看到的情景，会心地微笑起来。然后这位女士眼睛向上一看，也笑起来。

她的措辞“觉得”、“很难”、“摸清”，她说话时的随意方式，她舒适的外套，略显丰满的体态以及抚弄头发的习惯，这一切都传达出了她的特点。她给全场观众留下了强烈的暗示，透露了她的感官倾向。

你不在现场，但你猜猜看她是以哪种感官为主？

如果你回答触觉型，那么你答对了。

感官倾向的差别

每一种感官类型的人都在身体和思想上存在微妙的差别。这些差别当然并非如同烙印一成不变，而只是一些迹象。视觉型、听觉型和触觉型的人可能有各种体形、各种身高。我们在此谈论的独立的个人，不论其信仰和价值观，思想和智慧，皮肤和



眼睛的颜色，也不论其是否胸怀理想。每一个人都各不相同，但是在骨子里，又存在根本的共性。按照本章所讲的各个方面，找一个明显喜欢一种感官的人，那么这个人很可能体现出一种个人感官倾向。

视觉型的人通常讲话快；

触觉型的人通常讲话慢；

听觉型的人则介于二者之间。

随着你对视觉型、听觉型和触觉型这三种人的差别越来越了解，最初看似微妙的东西现在已经越来越明显了。

也许你有过买车的经历。让我们假设你买了一辆小巧漂亮的蓝色马自达。这种车很特别吗？并非如此。突然间你发现蓝色的马自达满世界都是。以前你很少注意到这种车，而现在随处可见。当然，那些车一直都是存在的，只是没有引起你的兴趣而已。

当你能更熟练地发现人与人之间的区别时，同样的事情也会发生。人与人之间的差别以前就存在于你的眼前，而且始终如此。



电视练习

电视上的谈话节目非常适合练习识别人的感官倾向。但是那种人人穿着正装的政治类节目并不合适，而像查理·罗斯(Charlie Rose)或拉里·金(Larry King)这样的主持人主持的访谈节目或者地方性谈话节目更为合适，因为这些节目中人物的表现更接近于他们的本色。

把电视音量关小，尽量通过人物的外表、手势、眼睛的活动和穿着来判断一下，这个人是视觉型、听觉型还是触觉型。然后开大音量，听一听那个人所说的话及其语速和语调。

你还可以通过电台访谈节目做这个练习，注意力侧重于语言。电台访谈节目是蕴涵丰富感官倾向信息的宝库，塞车时正好可以适时地练习。

不要着急，你会发现其中的乐趣的。

视觉型

视觉型的人很在意事物的外表。要让他们认真地对待某事，必须让他们看到依据或证据。对视觉



型的人而言，他们身处在画面中思考，挥动双手，有时甚至在说话时触摸画面。他们的脑海中很快能形成画面，所以他们的思维速度快，说话速度也快。有时他们的声调非常单一，还常常在说话时左顾右盼。如果看看他们的衣柜，你会发现他们喜欢时髦、华丽的衣服，他们会不惜精力把自己打扮得漂亮，他们周围的物品也无一不是漂漂亮亮。因为他们注重外表，所以他们会努力保持整洁干净。无论是坐是站，他们的身体和头部通常都是挺直的。

在那些需要自信、迅速决策或者需要遵循特定程序的工作中，你会发现视觉型的人。他们喜欢驾驭，因为他们可能具有某种眼力，能看到事情应有的面目。许多的艺术家属于这一类型。

听觉型

听觉型的人对声音情有独钟。他们喜欢说话，喜欢交流，不过只有那些顺应自己的声音，才会引起他们的注意。他们的声音流畅、优美、敏感、富有说服力和表现力。听觉型的人说话时眼睛会转来转去，伴随的手势少于视觉型的人；但只要有手势，他们的手势就会像他们的眼睛转动一样，活动的范



围很大。至于穿着，他们认为自己是时尚的追随者。他们喜欢用服饰来表现自己，不过有时也不尽然。从外表来看，他们介于干净整齐的视觉型和追求舒适的触觉型之间。

听觉型人喜欢运用语言或声音的工作。许多播音员、教师、律师、顾问和作家都属于听觉型。

触觉型

对敏感的触觉型人来说，事物必须单一、有条理、适应他们的感觉。他们的声音和手势低调而随和。有些触觉型的人说话速度慢得令人难以置信，还要加上各种不必要的细节，足以让视觉型和听觉型的人忍无可忍：“求求你，你到底想说什么？”他们中许多人都是这样的。其中的原因在于，把感觉转换成语言的速度比不上把画面或声音转换成语言那么快。触觉型的人说话时会向下看。他们喜欢事物的感觉，喜欢有纹理的、颜色朴素的衣物。一成不变地留着胡须的人很可能就属于触觉型。触觉型的人多从事与手有关的工作：维修工、电工、木匠、销售员，以及艺术、医药和餐饮业的工作人员。

具体地说，触觉型的人又可分为两种：一种是



运动员、舞蹈演员、急救员、商人，对他们来说，与身体的接触最重要；另一种是敏感、务实、慷慨的人，他们多数体态魁梧。



步步追问

在判断一个人的感官倾向时，这个简单的技巧非常有效。先问两个一般性问题：“你是住在城里还是郊区？”得到回答后马上问：“你喜欢那里吗？”

如果对方回答喜欢，就问：“你最喜欢那里的什么？”（如果对方回答不喜欢，接着问：“你不喜欢那里的什么？”）

对方回答了原因后，进一步追问。在“嗯，一个原因是，那里很安静”之后，再提一个问题鼓励对方继续往下说：“还有呢？”不要急于停止提问。步步追问，直到你得到足够的语言线索来判断对方的感官倾向。

相同与互补

通过自身的例子，你可能会发现，与一个和自



己相像的人建立恋爱关系的成功可能性比较高。但是这种模式一定好吗？好，也不好。如果你想与一个和自己相像的人共度一生，那么答案就是好。但是如果你想寻求一些火花或兴奋点呢？

人们经常让我评价“异性相吸”这句话，答案是肯定的，多数情况下是这样。那么让它们相互吸引的东西是什么？

首先我要声明，本书的主要内容是建立人脉，让别人喜欢你。但人脉与喜欢是否能发展成友谊或恋情，完全取决于你。我喜欢、信任、关心很多人，但并非所有人都是我的朋友，当然他们也不全是我的恋人。与某个人之间产生浪漫关系是个更为复杂的问题。许多古老的经典语句都提到了三种爱，简单地说，就是一般的爱、友谊之爱和两性之爱。当这三者集为一身时，这种关系无疑更加丰富了。

我与35对配偶保持着亲密的友谊，他们持续20多年的婚姻依然生机勃勃。我认为他们的例子说明了下面这句话的正确性：持续20年以上的婚姻有个有趣的模式，那就是夫妻双方完全相反。

你应该还记得，在第8章的自我测试结尾处你记下了自己的得分，并且排出了倾向性的先后。下面就



拿我的测试为例。我得分最高的是听觉（A），其次是视觉（V），最后是触觉（K），也就是AVK，完全相反的排列应该是KVA。把这两个顺序排在一起就是这样：

A	K
V	V
K	A

第一排的两个完全相反，也就是A和K，代表着火花和兴趣。但是中间一排两个相同，都是V。亲密关系被一种共同的视觉关联联系在一起，在潜意识中二者具有相同的波长。而且这种亲密关系因为A和K这两种完全相反的主要个人感官倾向而充满活力。

根据我的观察，当两个人“在中间相遇”、拥有共同的中间感官倾向时，不管它是视觉、听觉还是触觉，正是这条纽带让两个人风雨同舟、同甘共苦。任何共同的感官倾向，不论是第一位、第二位还是第三位的，都会在双方关系紧张时发挥积极的作用。

语言线索

你遇到的人会用他们所喜欢的语言传达自己的



经历。除了这些信息传递过程中透露的线索外，别无固定的规则可循。当你建立和谐关系时，注意倾听这些话语，并加以利用。

视觉型语言

喜欢使用“画面”语言或比喻，如“如果我们再看清楚一些”，“黑白分明”，这些都有力暗示了这个人是以视觉感官为主的。

每天从早到晚，注意别人谈话中使用的视觉语言，直到这些视觉语言变得清晰起来。以下列出的生动如画的词汇，会在你观察别人如何通过自己的眼睛审视世界的过程中，给你提供透视的焦点。在与别人的交谈中，努力通过描绘语言画面来“用颜色说话”。生动地描述你的体验，让别人“看到”它。

分析	五颜六色的	焦点	阐释	监督	审视
角度	显眼的	预见	幻觉	注意	表现
看来	黑暗	模糊	想象	窥视	素描
方面	图表	扫视	视察	洞察力	注视
看不见的	思想不明朗	瞪眼	光	观点	调查
明亮	阴暗	一瞥	看起来不错	图画	视野
光辉	照耀	发光	脑海中的画面	直白	景象



清楚	展望	掩饰	记忆	勾画	逼真
明白	检查	事后诸葛亮	暗淡	反射	观看
观察	表明	见证	前景	看见	聚焦

视觉型用语

你是如何看待自己的？

天色现在有点模糊。

我明白你的意思了。

他是个性格鲜明的人。

真是令人赏心悦目。

让我们摆出一些观点。

我们是一家有远见的公司。

我们的未来一片光明。

在这个问题上我们看法一致。

情况不清楚。

没有怀疑的阴影。

回头见。

你能想象得到吗？

我来做一下说明。

你能暗示一下吗？

听觉型语言

人们在自我介绍时可以使用听觉语言。回忆一下那些和谐的讨论，在耳际放大它的声音，直到那些声音听起来熟悉无比。注意听听这些听觉语言是如何发挥作用的。对那些通过听觉看世界和感受世界的人竖起你的耳朵，你才会听得准确清晰。



宣布

明确地说

喋喋不休

碎嘴子

广为宣传

打电话

谐音

铿锵声

撞击声

滴答声

交谈

撞击声

耳聋

辩论

细说

讨论

大喊

刺耳

沉默

演讲

哑口无言

走漏消息

听够了

听力范围

自我表白

闲话

声音协调

听见

言外之意

肃静

闲聊

询问

听

洪亮

说话方式

提到

嘈杂

谈话

告诉

丁当地响

语调

张口结舌

坦言

暗示

惯用语

宣告

发音

提问

安静

粗声粗气地说

评论

报告

共鸣

回响

吼叫

谣传

说

尖叫

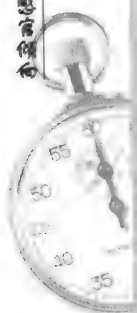
发出声音

口头的

消息灵通

抱怨

逐字逐句



诉苦

收听/关掉

叫喊

陈述

前所未闻的

听觉型用语

听起来很熟悉。

多告诉我一些情况。

他的话能唤起你的回忆吗？

他做了圆满的自我介绍。

最终我们在家里实现了和谐。

他们接见了我们。

她令我张口结舌。

我不喜欢他的语调。

让我告诉你吧。

告诉我怎么办。

她这个人很可笑。

以演讲的方式……

我希望在场的每个人都发表看法。

他得到了雷鸣般的掌声。

触觉型语言

以下这些与身体有关的语言就是触觉型人的最爱。让自己与周围的情感融为一体，直到你能体察情感的流动。消除一切绊脚石，形成一个与他人交往的基础。由于触觉型的人比较敏感，可以用具体、



感人的话语触动他们。

可以忍受的

归结为

打破

抓牢

冷

紧握

有形的

连接

挖掘

情感的

探索

摸

坚硬的

随波逐流

基础

结冰

伸展

井井有条的

支持

接进

抓住

手拉手

处理

硬的

热

抓住

耸肩

伤害

直觉

眩晕

接触

动作

混乱的

钉

讨厌的人

压力

扔出

包扎

乱七八糟

触摸

推

冲

敏感的

放置

浅

尖的

替换

令人震惊的

圆滑的人

温柔地

坚固

挑选

挤

搅

拉紧

强调

人手不足

冷酷

拆开

动摇的



张力

无法忍受的

温暖的

触觉型用语

你觉得……怎么样？

有几个绊脚石。

我会和她联系的。

它掉进了裂缝里。

我震惊了。

我跟不上你的想法。

让我们理出个头绪。

估计一下。

你能帮帮忙吗？

她最终抓住了问题所在。

克服它。

我无法应对压力。

他这个人很讨厌。

停滞不前。

眼高手低。

从零开始。

我们再演练一遍这个仪式。

我觉得平静、冷静、镇定。

让我们研究一下可能性。

眼睛线索

这些年来，我已经记不清自己在多少国家、与多少模特合作、拍过多少杂志封面了。通常，模特的第一语言并不是英语。如果你的工作对象是脸、颈部、



肩膀（当然还有出众的发型设计师、化妆师和时装设计师），那么你很快会发现，除了身体微妙的倾斜外，这种特写中的多数意境来自面部表情——眼睛到嘴的表情。当你想让模特微笑时，不要告诉她要微笑，而是使她微笑。

要诱发对方的眼部交流，在任何语言中都有几个灵验的词语。如果你想让拍摄对象抬头向一侧看，只要说“展开想象”，并且自己的眼睛向上看、头偏向一侧足矣。只要说“秘密”或“电话”，对方的眼睛就会向耳朵一侧转动，“悲伤”、“浪漫”、“若有所思”这些词会很自然地让眼睛下垂或左顾右盼。

前面说过，神经语言程序学的创立者们观察了眼睛运动的这些现象，总结了一套有趣的模式。根据他们的研究，眼睛搜索信息时，我们可以把眼球看成一个六用开关——每个开关控制一个感官，有时用来记忆，有时准备答案。

如果你请一位男士告诉你他最喜欢的衬衣的颜色，他想象那件衣服的样子时可能会向左上方看。再问一位女士对丝的感觉，在脑海里想象丝的样子时，她很可能向右下方看。换言之，遇到提问时，人们通常向一侧看，以便想出答案。原因很简单：



人们在接通自己的感官。

注意观察。看电视采访节目时关低音量，看看被提问者准备回答提问时眼睛的转动情况。

先不要往下读，找个人问他一个问题。先不要透露你的意图，看着对方的眼睛问一个一般问题，如“上一次度假（上一次过生日、上一个工作）时，你最喜欢其中的什么？”然后注视着他的眼睛，看看他搜索信息时眼球如何转动。这样你就会很清楚地看到对方的信息储存在何处以及他如何调动这一信息，如画面、声音或感觉。不断地调动一个感官也能说明一个人的感官倾向。



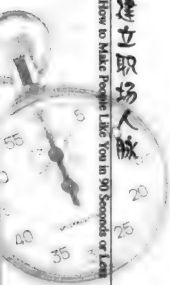
练习8 大脑夹锁——多转转你的眼睛

试着让一位朋友眼球一动不动地回答以下问题。让他一直直视你的眼睛，眼球完全静止。然后问他：

“你喜欢自己住的房子吗？”

根据他的回答接着问：

“快速列出你喜欢（不喜欢）那个地方的6个原因。”

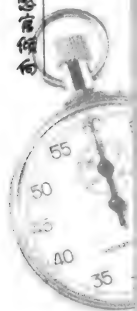


你的朋友要么完全张口结舌，要么会苦苦地思索答案。眼球一动不动地思索事物的外表、声音和感觉几乎是不可能的。他会像被车灯灯光笼罩的兔子一样动弹不得。

催眠师知道，如果不让你的眼球转动，你就无法思考。同样，这么做也可以陷入冥想状态。睁着眼盯着一个静止的物体看，或者闭着双眼把注意力放在某个部位——比如前额上。假设你可以集中注意力，你就可以停止内心对话，彻底地失去时间感觉。

回答类似问题向左上方或右上方看的人很有可能从视觉中找到答案；向左右耳部看的人可能在调动声音信息；向左下方看的人可能在找自己的感觉，向右下方看表示在进行内心对话。对于神经语言程序学中的眼睛线索的可靠性，研究对其持多种见解，但我发现它很准确，而且最重要的是，它能让那些在谈话中羞于直视别人的人自然而主动地与人进行目光交流。

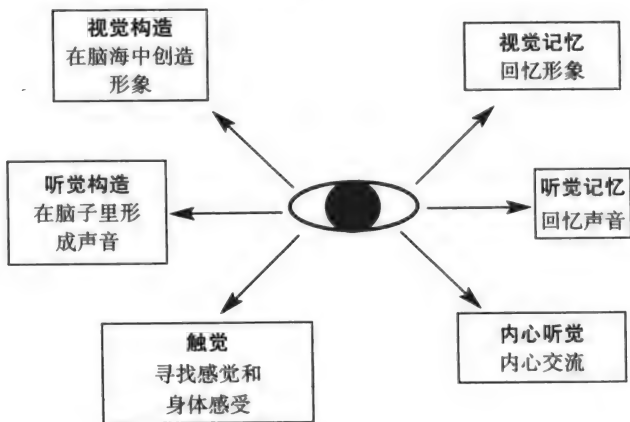
在此还有一个非常有价值的细节：当我们向左看时，表明我们正在回忆信息；向右看时，表明我

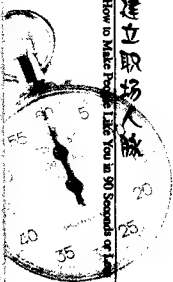


们正在组织信息。

记住，我们与别人交谈时，可能同时有几种内心活动在进行。例如，一个小伙子问一个姑娘：“你看过布鲁斯·威利斯的最新电影吗？”“是的，看过。”她说着开始了回忆，想起了排队买票时的情景，但同时她也在进行着内心对话：“真无聊。我的判断太武断吗？不，他确实很无聊。怎么才能甩掉他？”然后他说：“周六晚上一起出去玩好吗？”她找了个理由抱怨地说：“唉，不行。我必须，嗯，必须赶出周一早晨要交的报告。”她的气球向一侧转动，勾画出了一幅在电脑前工作的情景。

有点不明白吗？看看下面的图示：





为了看得更清楚，想象着把这张图示贴在你面前这个人的前额上。不要管对方的左侧，也就是你的右侧，只管看着这张图示，就像你正对着那个人。（一般来说，这些方向适合以右手为主的人，90%的人是以右手为主）

有时，当你环视一个房间或放眼一片风景时，你的动作与眼球转动并不同步，这是因为此时动作与视力要求无关。眼球有两个作用：（1）转动以看清发生的情况；（2）打通感官记忆通道。

最初开始寻找眼睛线索时，别人的眼睛看上去转动得很随意。只要稍加练习，你就能解读其中的含义。

体会练习中的乐趣，让一切自然地发生。当然，首要的是不要告诉你的练习对象你在干什么，因为那肯定会让人产生自觉意识，变得很尴尬。注意，可不要把这些技巧告诉别人哟。



练习 9

眼睛是心灵的窗户——留心你眼睛的位置

用153页的图示作为指导，回答下面的每个问题时，用铅笔画出相应的眼球位置。

问 题	眼睛转动	系 统
你现在穿的袜子是什么颜色？		视觉记忆
让你穿件绿色夹克会是什么样子？		视觉构造
你记得吉米·亨德里克斯的《紫雾》是怎么唱的吗？		听觉记忆
如果那首歌用风笛演奏会怎样？		听觉构造
沙子摸起来是什么感觉？		触觉
你正在想什么？		内心听觉（内心交流）



来之不易的假期

英格里德的40岁生日就要到了，她决定用一次葡萄牙假日旅行为自己庆祝。她在附近的购物中心购物时，突然发现了一家以前从未注意过的旅行社。她与那里的老板谢尔顿谈了这个令人激动不已的计划。

“我只是觉得需要离开这里，好好地放松一下自己！”说着，英格里德坐在谢尔顿办公桌对面的椅子上。她把裙子拭弄平整，搭在了膝盖以下，眼睛向右下方看去。“我的工作压力太大，所以我真的想放松一下。”她发出了叹息，同时把一条腿搭在了另一条腿上，身体向前倾，还轻轻地摇了摇头。“办公室里的紧张气氛简直要把我吞没！”

谢尔顿非常高兴，一笔现成的买卖就摆在面前。他从椅子里往前探了一下身，双臂敞开，然后迅速地两手拍在一起，对着英格里德微笑。

“哦，太好了，”他说，“让我为你设计一下你的梦想之旅。”他迅速翻着桌上的一堆小册子：“好好地看看这一份吧！”

他递给英格里德一份彩色宣传手册，上面印



的是我们常常看到的画面：棕榈树和明媚的蓝天。他不等她作出反应就接着说：

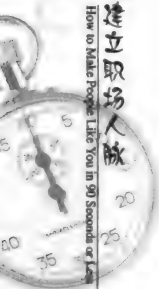
“看起来不错吧？瞧瞧这些水的颜色，多么可爱的宝石绿呀！再看看这些红顶的漂亮别墅！还有，你能想象自己站在一望无际的白沙滩上是什么样子吗？”他看着自己的右上方，想象着面前的美景。

英格里德向后靠在了椅子上，她的心凉了半截。不知道为什么，尽管画册上的景色美丽动人，尽管谢尔顿的描述激情万丈，葡萄牙好像离她那么遥远。

问题出在哪里呢？

你一定猜到了。英格里德是通过感觉来理解世界的，看看她的用词就知道了：她“觉得”想“放纵”一下自己；她渴望摆脱办公室里的“压力”和“紧张气氛”，“放松”一下。她的用语、语调和姿势都能说明问题。她向右下方看，是在寻找自己的感觉。对英格里德来说，最重要的是事物给她的感受。

如果谢尔顿擅长观察这些线索，他就会温柔地引导她找到一种自信、期待和温暖的感觉。他



可以说：“好的，英格里德，我明白你的想法。我知道你所说的压力是什么意思，我恰好有一个地方是为你准备的。我自己亲自去过那里。那里的沙子温暖而柔软，哦，还有细浪向你涌来，就围绕在你身边！这些非同一般的别墅中的床简直舒服极了……”这样，他就会打通英格里德40年来一直习惯的通道。

谢尔顿可以设计4个步骤，以便和他的客户建立和谐关系：（1）采取一种“双赢的态度”，引导她向着自己的目标迈进；（2）在交谈中，与她的身体语言和语调保持同步；（3）提出开放式问题，并积极倾听她的反馈；（4）在交谈过程中识别她的感官倾向。

接下来……

对任何希望有意识地与别人建立和谐关系的人来说，本章探讨的语言和眼睛线索都非常重要。如果你会识别一个新结识的人属于哪种类型，不管他



是视觉型、听觉型还是触觉型，那么你就会以更合适的波长与之交流了。

这样，你就比不知道如何识别一个人的感官倾向时又前进了几个小时，有时甚至是几年。

找到识别别人感官倾向的诀窍，就意味着要更密切地关注别人，这一点本身就让你变得更有人情味了。

接下来，你会看到 4 项快速书面练习，用来帮助你巩固学到的内容。可以复印这几页或者直接写在书上也可以。不妨参照本章或前一章内容，尽可能按要求在空白处写下答案。

听觉型的人喜欢以谈话方式完成这些练习，把答案说给自己听；视觉型的人则喜欢在脑海中勾画出问题的答案，但是无论如何必须把答案写下来。写下答案会迫使你使用 3 种感官，这是把信息输入记忆从而形成生活技能的最快方式。

尽最大可能填写完毕后，翻到前面的内容，补充自己的答案。

前面所讲的识别感官倾向的“线索”当然是一般原则。但是当几个一般原则同时使用时，就更可能发现一个人认识世界的方式。在与人建立和谐关系并保持交往时，这将是您最有效的工具。

90秒

建立职场人脉

How to Make People Like You in 90 Seconds or Less



从身体方面来说，他们看起来有何不同？

视觉型

听觉型

触觉型

他们听起来有何不同？

视觉型

听觉型

触觉型

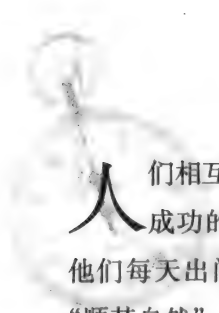


他们的穿着有何不同？		
视觉型	听觉型	触觉型

你会为他们买什么礼物？		
视觉型	听觉型	触觉型

10. 总结：

打通人脉并不难



人们相互吸引，渴望与别人交往，渴望被人喜欢。成功的交流者不必每天带着技能和技巧出击，他们每天出门时会想当然地做事情，这就是所谓的“顺其自然”。生活中遇到的人、物和事来去自如，这就是那些事半功半和事半功倍的人之间的差异。

越多地运用本书中所学的本领，就会越轻松地建立人脉。当然，你必须练习，不过很快一切就会像骑自行车或游泳一样自然了（骑自行车和游泳是你摆脱忧虑、建立自信的那一天才能掌握的两项技能）。

本书的内容是与你最宝贵的资源——“别人”交往，建立一种人脉，一种思想相遇时的即时纽带。人脉可以自然建立，也可以有意建立。

我们已经知道了交流就是得到别人的反馈，以



及为了得到理想的交流结果应该如何来做。一个小小的KFC技巧就能发挥重大的作用，而且不仅是在交流中，在你想得到肯定结果的任何一个生活领域，它都适用。

与人初次见面打招呼的基本模式：是敞开——眼睛——微笑——寒暄——前倾。要主动敞开身体语言，主动进行目光交流，主动微笑、寒暄、前倾，这样就开始了与别人保持同步。你一定还记得，当你把心对着别人的心时，你就传递了你的坦诚之交流。

你可以选择自己的态度。“双赢的态度”对于别人如何看待你以及你的自我感觉都很重要。根据交流的“3V”，你知道态度使你一致或者可信。换言之，当你采取一种“无效的态度”时，比如生气，你会看上去生气，听起来生气，说出来的话也是气话，这些都不令人喜欢。相反，如果你采取的是“双赢的态度”，就很容易让别人喜欢你，很容易受人欢迎，因为你看上去受人欢迎，听上去受人欢迎，说出的话也受人欢迎。

我们还讲了身体语言，包括敞开式和封闭式，也看到它们和面部表情及手势的共同作用，在别人解读我们时占了55%的分量。所以，在有意地建立人脉时保持同步非常重要。



当我们对某个人说“我喜欢你”的时候，其实我们真正的意思是说“我和你很像”。在有意建立人脉时，我们不期待双方之间存在共同点，而是径直开始与所遇到的人保持身体语言、语调和言辞上的同步。我们知道，我们一生中都在无意识地与那些影响我们的人保持着情感反馈上的一致，这些人包括父母、同辈、老师等。所以，为了让别人与我们相处时感到舒服，我们很容易也很自然地会与他们保持同步。

在与新结识的人交流时，我们看到，问题在于交流的话引子。话引子分为两种：开放式和封闭式。开放式问题能打开别人的话匣子，这是交流的目的。你知道作出身体和语言反馈会使交流继续下去。交流就是向别人描述你的经历，你的经历越丰富多彩，你的谈话就越丰富多彩，别人就越容易想象和分享你的经历，从而拉近你和对方的距离，有利于建立人脉。

你会惊喜地发现，你遇到的每个人或者你已经认识的每个人在你面前都是一个感官倾向之谜。他们擅长使用的是视觉波长、听觉波长还是触觉波长呢？你已经开始了解他们看待世界的观点了。

其实，哪怕你开始实施本书中的技巧但是全弄错了，你做得还是正确的！你开始积极地对待别人

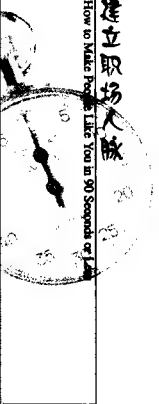


了，而不是被动或消极。这中间没有错误，你也不会损失什么。认真观察别人的身体语言和表情，倾听他们说的话，注意他们的眼球转动，作出反馈，保持交流，这一切都是积极的，他们没有理由不喜欢你，只要你采取的是“双赢的态度”。

从何入手

让我再声明一遍，本书宣讲的不是一种全新的生存方式，也不是全新的生活方式。我并没有授予你一根魔杖，让你拿着它冲到街上敲着别人的头，迫使别人喜欢你。本书教给你的是帮助你迅速建立人脉的工具和技巧。

我们已经探讨了让人在90秒甚至更短时间内喜欢你的4个基本方面：态度、同步、交流、感官倾向。从你拥有“双赢的态度”的形象到与人打招呼时的真诚与魅力，从与人保持同步产生的舒服自在和感情共鸣到识别一个人最常用的感官倾向，你越多地使用本书中的工具，就越容易与人建立和谐关系，使人在90秒甚至更短时间内喜欢你。



如果让我说出这4个方面孰轻孰重，那么我要说“双赢的态度”在其激发自身与别人的良好感觉上，作用无与伦比。态度具有传染性，而且是显而易见的，所以它的意义高于一切。态度传达的是身体语言、语调和言辞的一致焦点。只要一开始调整自己的态度，你就会发现建立人脉的技巧迅速得到了提高。另一方面，如果态度不端正，它也会同样迅速地与你作对。态度可以招人喜欢，也可以令人生厌。

接下来，毫无疑问是保持同步的神奇力量。你已经看到，保持同步是我们自然化妆的一部分，是遇到我们喜欢的人时无意识地作出的反应。遇到别人而且希望立即与其建立和谐关系时，就迅速开始与其保持同步吧。开始时你会觉得有些别扭，但是做了前面的练习后，情况就会发生变化，而且你会纳闷自己不会保持同步时是如何与别人交往的。这部分的练习只需两三天就会让你足够熟练甚至出色了。毕竟，一生中你都在以这样或那样的方式与你周围的人保持着同步。

假设你正在参加一个会议，这时你遇到了西尔维·克莱尔罗克斯，她正是你希望加入的那个部门的领导。你们的会面顺利、热情、真诚而彬彬有礼；你的“双赢的态度”和你的坦诚使打招呼这个



环节非常完美。虽然会议有7个人参加，但你却与她保持了身体动作的同步，而又没有过分的目光交流。她无意识地跟上了你的节奏。偶尔之间你们有目光接触，她礼貌地微笑，你附和着。瞧，太棒了！你一整天都在这样做，并且通过她的穿着、声音、言辞、眼睛转动和语调，你很容易判断她大概是个听觉型的人。说话时，你与她的语调保持同步，使用听觉型语言（“听起来不错！……在场的每个人都说出了自己的看法”）。当你看上去、听上去和一举一动都与这个陌生人如此相似时，她怎能不喜欢你呢？会议休息期间，你就把她请到了身边。

“我想再多听听您的建议。”你开口了。

“我们以前没见过面吧？”克莱尔罗克斯女士问道。

“我想她一定喜欢上你了。”你脑子里有一个微小的声音说道。

把生活想得美好些

写这本书的时候，我就假定我喜欢你，我的读

者。我假定我需要你，你也需要我。此外，我假定我的观点都是正确的，所以我才能自信地写下去。我们相互需要，这是我们之间和谐关系的真正基础。现在我们已经是在交往了，不是吗？

我们可以利用想象力做有益的假定，把它看做快乐工具。以下的例子可供参考。看了例子后，闭上双眼，看看它们看起来、听起来、摸起来是什么样子：

假定你和别人之间存在和谐与信任。

假定/相信你会喜欢他们，他们也会喜欢你。

假定你与他们交往、保持同步是有效的。

假定别人想当然地认为你对他们是友好的，你也想当然地认为他们对你友好的。

假定你从本书中学到的内容对你有帮助，因为它已经帮助了成千上万人。

假定你正在改变你所遇到的人的生活。

假定这种改变是好的，不仅改变了他们的生活，还改变了整个社会。

假定在一个相互关联的社会里，人们之间相互鼓励、相互促进、相互支持。



交往使人长寿，交往赢得合作，交往让人感到安全而有力。擅长交往的人会取得发展和进步。我们同舟共济、同甘共苦。总之，是人让艰难时光不再艰难，是人让美好时光更加美好。

一个现代寓言 ——“要发型还是要工作”

最近我一直在和很多高中生座谈。他们中有很多人正在寻找兼职或暑期工作，急需提高求职和与人交往的技巧。我永远不会忘记，有个学生闷闷不乐地打断了我的讲话。

“嘿，先生，我求职过很多次，可他们从来没有雇用过我。”他说，“我找过副食品店、药店、办公室……”

周围的学生开始悄悄地笑起来。原因很清楚。这个年轻人穿着一件破旧的军裤，上身是T恤衫，说话时唾沫星子直飞。他的左耳穿了三个孔，还戴着鼻圈。更有甚者，他留着浅绿色的“爆炸”头，而且头发足有6英寸长。



“你希望得到什么呢？”我问他。

“工作呀，你以为呢？”

“你想过通过改变自己来获得工作吗？”

他注视着我，双臂紧紧地交叉在胸前：“改变什么？”

“改变你的外表，你看行吗？”我向前探身问他。

“不可能，先生！”他大声说，“如果他们不喜欢我的样子，就是歧视！”

“看，我明白你的意思了，”我说，（他是个视觉型人）“我们都知道这个世界的游戏规则。那么你想要什么呢？工作还是发型？”

接着是长时间的沉默。最后，他松开了交叉的双臂，眼睛向上看着说：“我想是工作。”其他学生善意地笑起来。慢慢地，他也笑了起来。然后，我们都会心地笑了。

这就是故事的全部。

How to make people like you in 90 seconds or less

布思曼是一个充满灵气的人。

——《经济学人》(Economist)

无论你是位普通员工、经理人、企业家，或者老板，你的成功在很大程度上取决于你如何与其他人打交道。尽管这种沟通的能力不一定是天生就拥有的，但至少你可以学习一些技巧，而尼古拉斯·布思曼就是你最好的指导老师。

——鲍博·纳尔逊 (Bob Nelson)，

畅销书《1001种奖励员工的方法》(1001 Ways to Reward Employees) 和
《傻瓜管理》(Managing for Dummies) 的作者

如何给人留下完美的第一印象，这是一个永恒的问题……而尼古拉斯·布思曼轻松地解决了这个问题。他的方法可以供所有人用于商业交际与个人交往，真是太棒了！

——马丁·埃德尔斯顿 (Martin Edelston)，著名出版人

布思曼的方法简明易学，它将在求职面试或任何面对面沟通中给你帮助！

——里克·哈斯金斯 (Rick Haskins)，

畅销书《树立个人品牌》(Brand Yourself) 的作者

建议上架类别◎经管·职场

ISBN 7-5086-0628-0



9 787508 606286 >

www.publish.citic.com



ISBN 7-5086-0628-0/F · 1015

定价：16.00元